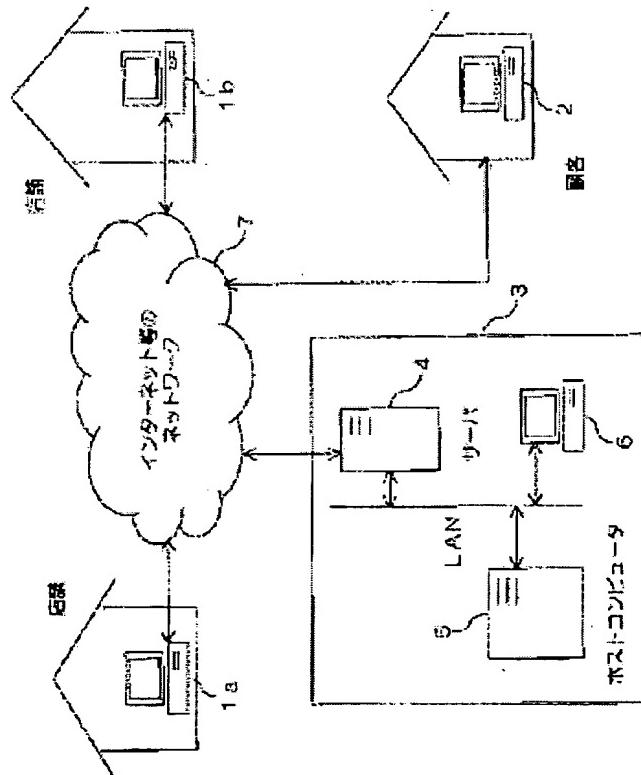


GIFT SERVICE SUPPLY SUPPORT SYSTEM

Patent number: JP2002041897
Publication date: 2002-02-08
Inventor: SOGABE KAN; OKADA YASUHIRO; TANGE KOICHIRO
Applicant: HIBIYA KADAN KK
Classification:
- international: (IPC1-7): G06F17/60
- european:
Application number: JP20010148510 20010517
Priority number(s): JP20010148510 20010517; JP20000148473 20000519

[Report a data error here](#)**Abstract of JP2002041897**

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a gift service supply support system which can surely transmit the service contents and also can improve the service quality. **SOLUTION:** In this system, the contents of service acquired via a store terminal 1 placed at a store and to be supplied to another store are acquired as the order reception information by the operations of a server 4 and a host computer 5 which are placed at a gift service center 3. Then the order reception information is provided to the due store.



Data supplied from the **esp@cenet** database - Worldwide

THIS PAGE BLANK (USPTO)

(43)公開日 平成14年2月8日 (2002.2.8)

(51)Int.Cl.⁷
G 0 6 F 17/60識別記号
3 1 8
1 1 8
3 0 2
3 3 4
5 0 2F I
G 0 6 F 17/60テマコトTM(参考)
3 1 8 G
1 1 8
3 0 2 A
3 3 4
5 0 2

審査請求 未請求 請求項の数20 ○ L (全42頁) 最終頁に続く

(21)出願番号 特願2001-148510(P2001-148510)
 (22)出願日 平成13年5月17日(2001.5.17)
 (31)優先権主張番号 特願2000-148473(P2000-148473)
 (32)優先日 平成12年5月19日(2000.5.19)
 (33)優先権主張国 日本 (JP)

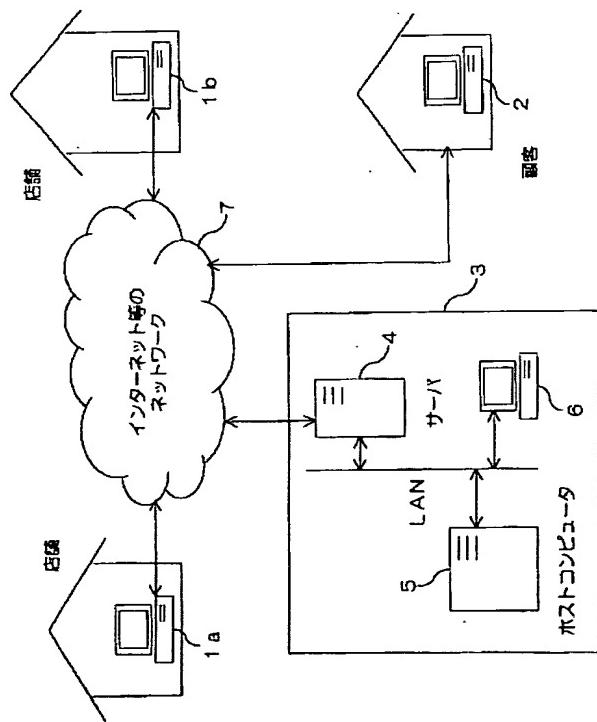
(71)出願人 592224611
 株式会社日比谷花壇
 東京都港区南麻布1-6-30
 (72)発明者 曾我部 完
 東京都港区南麻布1-6-30 株式会社日
 比谷花壇内
 (72)発明者 岡田 康宏
 東京都港区南麻布1-6-30 株式会社日
 比谷花壇内
 (72)発明者 丹下 浩一郎
 東京都港区南麻布1-6-30 株式会社日
 比谷花壇内
 (74)代理人 100075258
 弁理士 吉田 研二 (外2名)

(54)【発明の名称】 ギフトサービスの提供支援システム

(57)【要約】

【課題】 サービス内容を確実に伝達でき、サービス品質向上できるギフトサービス提供支援システムを提供する。

【解決手段】 ギフトサービスセンタ3に配置されたサーバ4及びホストコンピュータ5の動作により、店舗に配置された店舗端末1から取得した他の店舗側で提供されるべきサービスの内容を受注情報として取得し、当該他の店舗側に提供するギフトサービス提供支援システムである。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 各加盟店花店に配置される端末と、前記端末に接続され、花ギフトサービスセンタに配置されたサーバ装置と、各加盟店花店の店舗情報を管理し、前記サーバ装置からの指示により花ギフトサービスの提供を行う加盟店花店を特定する店舗情報管理装置と、を含み、顧客から花ギフトサービスの依頼を受け付けた第1花店に配置された第1端末が、受け付けた花ギフトサービスの受注情報を前記サーバ装置に送信し、前記サーバ装置は、前記第1端末から前記受注情報を受信して管理するとともに、当該受注情報に係る花ギフトサービスを提供する第2花店を特定する指示を前記店舗情報管理装置に出力し、当該特定された第2花店に配置された第2端末に対し前記受注情報を提供することを特徴とする花ギフトサービスの提供支援システム。

【請求項2】 花ギフトサービスの提供のためのサーバ装置であって、花ギフトサービスの依頼元からの受注情報を取得する手段と、花ギフトサービスを提供する店舗に配置される店舗側端末に対し、前記受注情報を提供する手段と、を有することを特徴とするサーバ装置。

【請求項3】 請求項2に記載のサーバ装置において、さらに、

花ギフトサービスの提供を行う店舗情報を格納した店舗データベースと、店舗データベースに格納された店舗情報を参照して、花ギフトサービスを提供する店舗の特定を行う手段と、を含むことを特徴とするサーバ装置。

【請求項4】 ギフトサービスの受注及び提供業務を行う店舗に配置される端末と、

前記端末に接続され、ギフトサービスセンタに配置されたサーバ装置とを含み、

ギフトサービスの依頼を受け付けた第1店舗に配置された第1端末が、ギフトサービスの受注情報を前記サーバ装置に送信し、

前記サーバ装置が、前記第1端末から受信した受注情報を管理するとともに、

当該受注情報に係るサービスを提供する第2店舗に対し、受注情報を提供することを特徴とするギフトサービスの提供支援システム。

【請求項5】 ギフトサービスの提供のためのサーバ装置であって、

ギフトサービスの受注情報を取得する手段と、当該取得した受注情報に係るギフトサービスを提供する店舗に配置される店舗側端末に対し、前記受注情報を提供する手段と、を含むことを特徴とするサーバ装置。

【請求項6】 請求項5に記載のサーバ装置において、

さらに、

ギフトサービスを提供する店舗の店舗情報を管理する店舗データベースと、前記店舗データベースを参照して、ギフトサービスを提供する店舗を特定する手段と、を含み、受注情報を提供する手段は、当該特定した店舗に配置される店舗側端末に対し受注情報を提供することを特徴とするサーバ装置。

【請求項7】 請求項5に記載のサーバ装置において、

さらに、ギフトサービスの提供を行う店舗情報を格納した店舗データベースと、前記受注情報と前記店舗データベースとを参照し、当該受注情報に基づくギフトサービスを提供可能な店舗を特定する手段と、を含み、受注情報を提供する手段は、当該特定した店舗に配置される店舗側端末に対し受注情報を提供することを特徴とするサーバ装置。

【請求項8】 請求項5から7のいずれかに記載のサーバ装置において、さらに、

前記ギフトサービスを提供する店舗に配置された店舗側端末からサービス提供の状況情報を取得する手段と、前記取得した状況情報をギフトサービスの依頼元に対して提供する手段と、を有することを特徴とするサーバ装置。

【請求項9】 請求項5から8のいずれかに記載のサーバ装置において、さらに、

対応する受注情報に基づいて納品されたギフト商品の画像データを取得する手段を含むことを特徴とするサーバ装置。

【請求項10】 請求項5から9のいずれかに記載のサーバ装置において、さらに、

サービス提供店舗から対応する受注情報に係るサービスの提供現場の画像データを取得する手段を含むことを特徴とするサーバ装置。

【請求項11】 請求項5から10のいずれかに記載のサーバ装置において、さらに、

カレンダー情報を提供する手段と、前記カレンダー情報に関連づけて、ギフトサービスの依頼元ごとの過去の受注情報を管理する手段と、をさらに含むことを特徴とするサーバ装置。

【請求項12】 請求項5から10のいずれかに記載のサーバ装置において、さらに、

カレンダー情報を提供する手段と、ギフトサービスの依頼元ごとに過去の受注情報と、当該過去の受注情報に関係する画像データと、を前記カレンダー情報に関連づけて管理する手段と、を含み、要求に応じて、当該カレンダー情報と関係する画像データとをサービスの依頼元に提供することを特徴とするサーバ装置。

【請求項13】 請求項5から12のいずれかに記載のサーバ装置において、
店舗側端末に対し、受注情報を提供する手段は、
店舗側端末からの要求に応じて受注情報を提供する手段
であって、受注情報と、当該受注情報を受信した日時から
の経過時間とを管理し、事前に設定された経過時間を
超過すると、前記特定した店舗に対し受注を報知すること
を特徴とするサーバ装置。

【請求項14】 請求項5から13のいずれかに記載の
サーバ装置において、

前記ギフトサービスの受注情報を取得する手段は、ギフト
サービスの提供依頼を受けた依頼側店舗に配置された
端末から当該受注情報を取得し、

前記依頼側店舗と、前記特定されたギフトサービスを提
供する店舗との間の決済処理を行う手段を含むことを特
徴とするサーバ装置。

【請求項15】 ギフトサービスを提供する方法であつ
て、

ギフトサービスの依頼を受け付けた第1店舗からギフト
サービスセンタのサーバ装置に受注情報を送信する工程
と、

ギフトサービスセンタ側でサービスを提供する第2店舗
を選択する工程と、

前記サーバ装置から前記第2店舗に対し、受注情報を提
供する工程と、

を含むことを特徴とするギフトサービスの提供方法。

【請求項16】 請求項5記載のサーバ装置において、
施設内で行われるイベント関係者に対してギフト商品を
配達するギフトサービスの提供にあたり、

ギフトサービスを提供する店舗の店舗情報を管理する店
舗データベースであって、当該店舗がギフト品搬入の条件
について優遇を受けている施設がある場合に当該施設
を特定する情報がその店舗情報に関連づけられてなる店
舗データベースと、

顧客側から指定された対象施設でのイベントの関係者に
対してギフト品を提供する店舗を検索するために、前記
店舗データベースから、当該指定された対象施設へのギ
フト品搬入条件について優遇された店舗を特定する手段
と、を含み、

受注情報を提供する手段は、当該特定した店舗に配置さ
れる店舗側端末に対して受注情報を提供することを特徴
とするサーバ装置。

【請求項17】 請求項5から14、及び16のいずれ
かに記載のサーバ装置において、

サービス提供先の地域に関連した地域情報を格納した地
域データベースと、

受注情報を取得した際に、当該受注元の店舗側に、当該
受注内容に基づくサービス提供先の地域に関連する地域
情報を提供する手段と、をさらに含むことを特徴とする
サーバ装置。

【請求項18】 請求項6から14、16、及び17の
いずれかに記載のサーバ装置において、
前記店舗を特定する手段は、顧客の指定した条件に合致
した店舗が店舗データベースから複数検索された場合
に、当該複数の店舗を一覧表示し、当該一覧表示される
店舗の順序を所定のタイミングで変更することを特徴と
するサーバ装置。

【請求項19】 請求項5から14、16から18のい
ずれかに記載のサーバ装置において、

10 ギフトサービスを提供する店舗側からの要求に応じて、
当該ギフトサービスの提供のために発生する費用に関係
する決済を遂行する手段をさらに有することを特徴とす
るサーバ装置。

【請求項20】 請求項5に記載のサーバ装置におい
て、

ギフトサービスを提供する店舗側からの要求に応じて、
当該店舗が対外的に支払いすべき費用の決済を総括的
に遂行する手段をさらに有することを特徴とするサーバ装
置。

20 【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は、ギフトサービスの
提供を支援するギフトサービス提供支援装置に係り、特
に受発注処理の改良に関する。

【0002】

【従来の技術】 近年、電気通信網を介してギフト商品の
受発注を受けて処理し、ギフトサービスを提供する業者
が増えている。具体的に花ギフトサービス（花束やフラ
ワーバスケット等を作成し指定宛先に届けるサービス）
を提供する業者では、このサービスを企画した本部が、
各地に点在する花店の加盟を募り、各加盟店の所在地と
電話番号やFAX番号とを掲載した加盟店電話帳（以
下、単に「電話帳」と略称する）を当該加盟店に対し
て配布している。

30 【0003】 ここで、従来の花ギフトサービスの提供手
順について説明する。従来の花ギフトサービスでは、依
頼主（顧客）からどのような花ギフト商品をどこへ届け
るか聞いた加盟店Aが、当該届け先近傍にある加盟店
を電話帳により調査し、届け先近傍の加盟店Bを見出し
て、この加盟店Bに顧客からの希望をFAXにより伝達
し、又は電話によって確認する。

40 【0004】 そして、加盟店Bでは、当該希望に沿って
花ギフト商品を制作し、自ら又は宅配便などによって指
定の届け先へ当該制作した花ギフト商品を届ける。ま
た、この加盟店Bは、花ギフト商品を届けたことを表す
報告を本部Cに伝達する。そして本部が、この報告に従
って、加盟店Bに対し支払いを行うとともに、受注した
加盟店Aに対して請求書を送付する。そして加盟店A
は、顧客から預かった金額から、この請求書に基づいて
50 本部に対する支払いを行い、花ギフトサービスの提供が

完了する。

【0005】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、上記従来のギフトサービスの提供方法によっては、加盟店同士の連絡が電話帳に依存するため、来店した顧客の要望に添った届け先近傍の加盟店を選択できない。また、届け先近傍の加盟店では、各店舗ごとの受注伝票の相違から、受注内容の誤認が生じやすく、商品の制作ミスや届け忘れ等が発生しやすく、かつこのようなミスを受注店舗側で把握することができないという問題点があった。

【0006】また、上記従来のギフトサービスの提供方法では、工業製品とは異なる性質を備えた一品制作品的なギフト商品や、生鮮ギフト商品のように一定の品質評価が困難なギフト商品について、顧客や受注店舗からの納品物の確認が困難であるという問題点があった。

【0007】さらに、上記従来のギフトサービスの提供においては、届け先の反応が必ずしも明確でなく、顧客や受注店舗において相手側の反応を調べることができないという問題点があった。

【0008】さらに、上記従来のギフトサービスの提供方法においては、顧客ごとの過去のギフトサービスの利用履歴を管理することはできず、十分なサービス提供ができていないという問題点があった。

【0009】本発明は上記実情に鑑みて為されたもので、第1に適切なサービス提供店舗を選択させることができ、第2にサービスの提供状況の把握を容易にし、第3にサービスの品質を向上できるギフトサービスの提供支援システムを提供することを目的とする。

【0010】

【課題を解決するための手段】上記従来例の問題点を解決するための本発明は、各加盟花店に配置される端末と、前記端末に接続され、花ギフトサービスセンタに配置されたサーバ装置と、各加盟花店の店舗情報を管理し、前記サーバ装置からの指示により花ギフトサービスの提供を行う加盟花店を特定する店舗情報管理装置と、を含み、顧客から花ギフトサービスの依頼を受け付けた第1花店に配置された第1端末が、受け付けた花ギフトサービスの受注情報を前記サーバ装置に送信し、前記サーバ装置は、前記第1端末から前記受注情報を受信して管理するとともに、当該受注情報に係る花ギフトサービスを提供する第2花店を特定する指示を前記店舗情報管理装置に出力し、当該特定された第2花店に配置された第2端末に対し前記受注情報を提供することを特徴としている。

【0011】これにより、花ギフトサービスを受注する第1花店と、花ギフトサービスを提供する第2花店との連絡をサーバ装置が確実に仲介し、また、店舗情報管理装置により、顧客の要望に従い、適切な加盟花店に対し、花ギフトサービスの提供依頼をすることができる。

【0012】ここで、店舗情報管理装置により管理され

ている各加盟花店の店舗情報には、当該店舗の電子的パンフレットやWebページが含まれていることが好適である。また、この店舗情報には、当該店舗のスタッフに関する情報、当該店舗の外観画像、当該店舗の得意分野などの情報、配送期間、休業日、営業時間、制作可能商品に関する情報のうち少なくとも1つを含むことが好ましい。

【0013】さらに、これらの情報について、花ギフトサービスセンタが隨時調査を行い、情報が正当であると判断されたときには、各情報について認証情報を付加して設定し、認証された情報のみを店舗の特定に利用することも好ましい。

【0014】また、上記従来例の問題点を解決するための本発明は、花ギフトサービスの提供のためのサーバ装置であって、花ギフトサービスの依頼元からの受注情報を取得する手段と、花ギフトサービスを提供する店舗に配置される店舗側端末に対し、前記受注情報を提供する手段と、を有することを特徴としている。

【0015】このように、受注店舗にて受け付けた受注情報を他のサービス提供店舗に伝達するサーバ装置により、各店舗間の連絡を確実にすることができます。

【0016】ここで、さらに花ギフトサービスの提供を行う店舗情報を格納した店舗データベースと、店舗データベースに格納された店舗情報を参照して、花ギフトサービスを提供する店舗の特定を行う手段と、を含むことも好適である。

【0017】この店舗情報としては、当該店舗のスタッフに関する情報、当該店舗の外観画像、当該店舗の得意分野などの情報、配送期間、休業日、営業時間、制作可能商品に関する情報のうち少なくとも1つを含むことが好ましい。

【0018】また、店舗の特定を行う手段は、受注情報を参照し、当該受注情報に従いサービスを提供可能な店舗を当該店舗データベースから検索して店舗の特定を行うことが好ましい。これにより、受注情報に応じた適切な店舗を選択できる。

【0019】さらに、上記従来例の問題点を解決するための本発明は、ギフトサービスの提供を支援するシステムであって、ギフトサービスの受注及び提供業務を行う店舗に配置される端末と、前記端末に接続され、ギフトサービスセンタに配置されたサーバ装置とを含み、ギフトサービスの依頼を受け付けた第1店舗に配置された第1端末が、ギフトサービスの受注情報を前記サーバ装置に送信し、前記サーバ装置が、前記第1端末から受信した受注情報を管理するとともに、当該受注情報に係るサービスを提供する第2店舗に対し、受注情報を提供することを特徴としている。

【0020】このように、サービスの受注を行う店舗と、サービスの提供を行う店舗との間の連絡をサーバ装置が確実に仲介することにより、受注情報を確実に伝達

できる。

【0021】また、上記従来例の問題点を解決するための本発明は、ギフトサービスの提供のためのサーバ装置であって、ギフトサービスの受注情報を取得する手段と、当該取得した受注情報に係るギフトサービスを提供する店舗に配置される店舗側端末に対し、前記受注情報を提供する手段と、を含むことを特徴としている。

【0022】また、ここで、ギフトサービスを提供する店舗の店舗情報を管理する店舗データベースと、前記店舗データベースを参照して、ギフトサービスを提供する店舗を特定する手段と、を含み、受注情報を提供する手段は、当該特定した店舗に配置される店舗側端末に対し受注情報を提供することも好適である。

【0023】ここで店舗データベースで管理する店舗情報としては、当該店舗のスタッフに関する情報、当該店舗の外観画像、当該店舗の得意分野などの情報、配達期間、休業日、営業時間、制作・提供可能商品に関する情報のうち少なくとも1つを含むことが好ましい。

【0024】また、別に、ギフトサービスの提供を行う店舗情報を格納した店舗データベースと、前記受注情報と前記店舗データベースとを参照し、当該受注情報に基づくギフトサービスを提供可能な店舗を特定する手段と、を含み、受注情報を提供する手段は、当該特定した店舗に配置される店舗側端末に対し受注情報を提供することも好適である。

【0025】このように受注情報に応じてギフトサービスを提供する店舗を特定することにより、適切な店舗に対しサービスの提供を依頼することができる。

【0026】また、店舗データベースに格納された店舗情報には、制作・提供可能商品に関する情報として、制作・提供可能な商品の数量に関する情報を含み、店舗を特定する手段が、受注情報に示された商品数量を提供可能な店舗を検索し、検索された場合には当該店舗を特定し、検索されなかった場合には、各店舗における制作・提供可能な商品数量に関する情報を参照して、複数の店舗を特定して要求数量のサービス提供を可能とすることも好適である。この場合に、特定する複数の店舗は、その得意分野や在庫の情報等を参照して、商品の質を均一にするよう数量分配、及び店舗の特定を行うことが好適である。

【0027】また、このようなサーバ装置において、さらに前記ギフトサービスを提供する店舗に配置された店舗側端末からサービス提供の状況情報を取得する手段と、前記取得した状況情報をギフトサービスの依頼元に対して提供する手段と、を有することも好ましい。

【0028】このサービス提供の状況情報としては、サービス提供への着手の有無、商品制作・提供開始、完了状況等があり、さらに当該店舗が配達を行う場合には、その配達状況を含む。これにより、顧客や受注側の店舗において、サービスの提供状況が把握できる。

【0029】さらに、対応する受注情報に基づいて納品されたギフト商品の画像データを取得する手段を含むことも好ましい。また、サービス提供店舗から対応する受注情報に係るサービスの提供現場の画像データを取得する手段を含むことも好ましい。

【0030】まず、納品されたギフト商品の画像データを取得して顧客又は受注側店舗の端末に対して提供することで、納品された商品を確認でき、工業製品とは異なる性質を備えた一品制作的なギフト商品や、生鮮ギフト商品のように一定の品質評価が困難なギフト商品についての品質に関して確認できる。また、サービスの提供現場の画像データを取得して顧客又は受注側店舗の端末に対して提供することとすれば、相手側の反応を知ることができる。これにより、顧客の不安を解消して、その満足度を高めるとともに、各店舗での商品品質の向上に資することが期待される。ここで画像データは、デジタルカメラで撮影された写真データのような静止画のみならず、ビデオカメラで撮影された動画であってもよい。

また、いわゆるバーチャルリアリティ映像として、3次元的に回転処理可能な画像データであってもよい。さらに相手側の反応においては、当該相手側からのメッセージの情報を含むことも好適である。このメッセージ情報としては、文字列の情報のほか、音声、動画などを含んでもよい。また、このような商品や相手側の反応を表した画像データは、希望により、センタで印刷処理し、郵送により顧客などに配送することも好適である。

【0031】また、このようなサーバ装置においては、カレンダー情報を提供する手段と、前記カレンダー情報に関連づけて、ギフトサービスの依頼元との過去の受注情報を管理する手段と、をさらに含むことも好ましい。

【0032】あるいは、このようなサーバ装置において、カレンダー情報を提供する手段と、ギフトサービスの依頼元ごとに過去の受注情報と、当該過去の受注情報に関係する画像データと、を前記カレンダー情報に関連づけて管理する手段と、を含み、要求に応じて、当該カレンダー情報と関係する画像データとをサービスの依頼元に提供することも好ましい。このようにカレンダー情報に関連づけて過去の履歴を保持しておくことで、顧客に対しさらなるサービスの提供を可能としている。

【0033】さらに、店舗側端末に対し、受注情報を提供する手段は、店舗側端末からの要求に応じて受注情報を提供する手段であって、受注情報と、当該受注情報を受信した日時からの経過時間とを管理し、事前に設定された経過時間を超過すると、前記特定した店舗に対し受注を報知することも好ましい。これにより、サービス提供店舗側でのサービス提供忘れを防止できる。

【0034】また、前記ギフトサービスの受注情報を取得する手段は、ギフトサービスの提供依頼を受けた依頼側店舗に配置された端末から当該受注情報を取得し、前

記依頼側店舗と、前記特定されたギフトサービスを提供する店舗との間の決済処理を行う手段を含むことも好ましい。この場合に、さらに、センタ側の料金を徴収する決済処理（センタ利用料金の決済処理）を含むことも好適である。

【0035】さらに、このサーバ装置においては、受注情報と決済処理とを分析し、各店舗ごとの受注・決済状態を表すマーケティング情報を生成して、各店舗に提供するマーケティング提供手段を備えることも好適である。

【0036】さらに、ギフトサービスの提供のためのサーバ装置であって、施設内で行われるイベント関係者に対してギフト商品を配達するギフトサービスの提供にあたり、ギフトサービスの受注情報を取得する手段と、当該取得した受注情報に係るギフトサービスを提供する店舗に配置される店舗側端末に対し、前記受注情報を提供する手段と、ギフトサービスを提供する店舗の店舗情報を管理する店舗データベースであって、当該店舗がギフト品搬入の条件について優遇を受けている施設がある場合に当該施設を特定する情報がその店舗情報に関連づけられてなる店舗データベースと、顧客側から指定された対象施設でのイベントの関係者に対してギフト品を提供する店舗を検索するために、前記店舗データベースから、当該指定された対象施設へのギフト品搬入条件について優遇された店舗を特定する手段と、を含み、受注情報を提供する手段は、当該特定した店舗に配置される店舗側端末に対して受注情報を提供することも好ましい。

【0037】また、サービス提供先の地域に関連した地域情報を格納した地域データベースと、受注情報を取得した際に、当該受注元の店舗側に、当該受注内容に基づくサービス提供先の地域に関連する地域情報を提供する手段と、をさらに含むことも好適である。

【0038】さらに、前記店舗を特定する手段は、顧客の指定した条件に合致した店舗が店舗データベースから複数検索された場合に、当該複数の店舗を一覧表示し、当該一覧表示される店舗の順序を所定のタイミングで変更することも好適である。

【0039】ギフトサービスを提供する店舗側からの要求に応じて、当該ギフトサービスの提供のために発生する費用に係する決済を遂行する手段をさらに有することも好適である。

【0040】さらに、ギフトサービスを提供する店舗側からの要求に応じて、当該店舗が対外的に支払いすべき費用の決済を総括的遂行する手段をさらに有することも好ましい。

【0041】

【発明の実施の形態】本発明の実施の形態について図面を参照しながら説明する。本発明の第1の実施の形態に係るギフトサービスの提供支援システムは、図1に示すように、各店舗に配置される店舗端末1（1a, 1b,

…）と、顧客側に配置される顧客端末2と、ギフトサービスセンタ3に配置されるサーバ4と、ホストコンピュータ5と、管理端末6とから基本的に構成され、店舗端末1と顧客端末2とサーバ4とはそれぞれネットワーク7を介して接続され、サーバ4は、ホストコンピュータ5に接続されている。尚、以下の説明では店舗は花ギフト商品を届けるサービスを提供する店舗であるとして説明する。ここで、サーバ4が本発明のサーバ装置に相当し、ホストコンピュータ5が本発明の店舗情報管理装置に相当する。尚、本実施の形態においては、サーバ4とホストコンピュータ5を別体の装置としているが、単一のサーバ装置としてのコンピュータ上でサーバ4と、ホストコンピュータ5との処理を行ってもよい。この場合には、この単一のサーバ装置が本発明のサーバ装置及び店舗情報管理装置に相当する。また、本発明における各手段は、サーバ4及びホストコンピュータ5又は単一のサーバ装置におけるソフトウェア的処理により実現される。

【0042】店舗端末1は、一般的なパーソナルコンピュータ（PC）であり、Windows（登録商標）等の一般的なオペレーティングシステム（OS）で動作している。この店舗端末1では、Netscape Navigator（商標）等のWebクライアントソフトウェアが動作している。顧客端末2もまた、店舗端末1と同様の一般的なPCであり、一般的なOSで動作し、Webクライアントが動作する。これら店舗端末1と顧客端末2とは、ネットワーク7を介してサーバ4に対して、受注情報を送信する。また、店舗端末1は、サーバ4にアクセスし、該当店舗に対するサービス提供の要求があるときには、当該要求に係る受注情報を取得する。

【0043】ギフトサービスセンタ3のサーバ4は、UNIX（登録商標）等のOSで動作し、Apache（商標）等のWebサーバが動作している。ホストコンピュータ5は、図2に示すように、制御部11と、店舗データベース12と、受発注データベース13と、画像データベース14と、決済データベース15と、履歴データベース16と、顧客データベース17とから基本的に構成されている。制御部11は、CPUやRAMなどであり、各データベースを管理している。また、この制御部11は、サーバ4から入力される指示に従って、データベースの検索、更新などの処理を行う。さらに、この制御部11は、サービス提供店舗を選択する処理を行う。この店舗を選択する処理については、後に詳しく説明する。

【0044】ここで店舗データベース12は、店舗ごとに、識別子（店番号等）、店名、所在地に関する情報、連絡先に関する情報、責任者、当該店舗の決済に用いる口座に関する情報、提供可能なサービスに関する情報等が格納されている。ここで、提供可能なサービスに関する情報には、配送可能エリアの情報や制作できる花製

品、配送不能な期間、定休日に関する情報などが含まれている。また、本実施の形態においては、この店舗データベース12には、各店舗の写真や、その店舗のホームページのURL(Uniform Resource Locators)が格納されていることが好ましい。

【0045】受発注データベース13は、受注情報ごとに付される識別子(注文番号など)と、受注店舗の識別子、サービスの提供先(花ギフト商品の届け先住所や氏名、名称)、顧客情報(サービスの要求元)、商品に関する情報、商品の配送とともに行われるべきサービスの情報、配送に関する希望などの情報が格納されている。また、この受発注データベース13においては、受注情報ごとに当該受注情報を処理してサービスを提供すべき店舗(サービス提供店舗、すなわち実際に制作配達を行う店舗)を特定する情報が制御部11の処理により設定される。また、ここで商品に関する情報としては、花ギフト商品の場合には、花の種類(花束、フラワーバスケット等の別)、ギフト商品の用途(誕生日用、母の日ギフト等の別)等の情報があり、商品配達とともに行われるべきサービスの情報としては、のし紙に記述すべき事項、花ギフト商品とともに提供されるカード(メッセージカード)に書き込まれる文字列(筆耕内容)等の情報がある。また、この受発注データベース13において受注情報ごとに管理される情報には、顧客側からの希望に関する情報として、サービス提供店舗の指定情報や配達後にその結果を電子メールで欲しいかどうか、さらには、当該届けられた商品の画像データの要求等の情報が含まれることが好ましい。

【0046】画像データベース14は、受発注データベース13における各受注情報に関連する画像データを格納している。具体的にこのような画像データとしては、届けられた商品の画像データ等がある。決済データベース15は、各店舗ごとの取引日時、売掛金及び買掛金の各情報、決済日に関する情報等がある。

【0047】履歴データベース16は、受注日時とサービス提供日時と受注内容及び提供したサービスの内容とを関連づけて格納している。顧客データベース17は、顧客の氏名や名称、住所、生年月日、連絡先、性別、花の好み等のアンケート情報を格納している。また、この顧客データベース17は、顧客ごとのカレンダー掲載情報を格納している。このカレンダー掲載情報は、例えば注文の履歴情報やサービスの提供情報を含み、サーバ4により提供されるカレンダーの情報とともに記述されることになる。

【0048】ここで、制御部11によるサービス提供店舗の選択処理について説明する。制御部11は、サービス提供店舗を検索する指示の入力を受けて、又はサービス提供店舗が受注情報により特定されていない場合(例えば大量注文により特殊な店舗でしかサービスが提供できない場合であって、そのような店舗が特定できない場

合)に、この処理を開始し、図3に示すように、受注情報からサービスの提供先の所在地情報を取得する(S1)。そして、この所在地に対してサービスを提供できる店舗を店舗データベース12から検索し(S2)、検索されたか否かを調べ(S3)、検索されなかったならば(Noならば)、サービスの要求元に対してエラーを返信するとともに、事前に設定されているシステムの管理本部に対し当該受注情報を送信して(S4)処理を終了する。

【0049】また、処理S3において、サービスを提供できる店舗が検索されたならば(Yesならば)、受注情報を参照して、さらに処理S3で検索された店舗のうち、当該受注情報に従ったサービスが提供可能な店舗があるか否かを調べ(S5)、提供可能な店舗がなければ(Noならば)、処理S4に移行する(A)。

【0050】また、処理S5において、該当する店舗があれば(Yesならば)、その店舗を抽出して、この抽出した店舗から任意に(乱数等によって)店舗を選択して、当該選択した店舗の情報をサーバ4に伝達し(S6)、処理を終了する。また、ここでは一つの店舗を任意に選択する場合について説明したが、この処理では、店舗を乱数によって選択せずに、一覧として顧客などによって選択可能に提示してもよい。この場合、一覧には、各店舗の写真(その店舗で制作される花ギフト商品の例等の写真を含む)が関連づけられて、併せて提供されることが好ましい。

【0051】次に、本実施の形態に係るギフトサービスの提供支援システムの動作について説明する。尚、本実施の形態のシステムによるギフトサービスの提供においては、店舗端末1から操作を受ける場合と、顧客端末2から操作される場合との2つの場合があるため、以下、それぞれに分けて説明する。

【0052】[店舗でのサービス受注動作]まず、店舗端末1から受注情報が取得される場合の動作について説明する。この場合には、顧客がいざれかの店舗に来店し、ギフトサービスの要求を行うことになる。このように顧客からのサービス要求を直接受け付けた店舗(受注側店舗、すなわち本発明の第1店舗)の店員又は当該来店した顧客自身が店舗端末1を操作して、サーバ4にアクセスし、店舗用のメニューインターフェースの提供をWebを介して受ける(図4)。ここで、新規受注の入力のために、新規受注ボタンを押下すると、新規受注情報の入力画面(図5)を表示される。ここで店員等の操作者は、識別子としての注文番号の入力は省き、新規受注時の必須入力項目(画面上下線で示されている)である受注店舗の識別子と、届け先の住所、届け先の名前、顧客の住所及び氏名、届け希望日時と、制作配達店舗(サービスを提供する店舗;本発明の第2店舗)の情報をとを入力して、登録ボタンを押下する。尚、この受注店舗識別子は、当該店舗端末1が、この欄を認識して事前に設

定されている店舗識別子を入力設定し、変更不能にすることが好ましい。これにより、操作を簡便にするとともに、店舗間の受注業務に関するセキュリティを向上できる。

【0053】また、操作者は、制作配達店舗を店舗データベース12からの検索により指定する場合には、指定ボタン（制作配達店指定希望）を押下して、サーバ4のCGI（common gateway interface）プログラムを作動させ、ホストコンピュータ5の制御部11のサービス提供店舗の選択処理を起動して、一覧の提供を受ける。そしてサーバ4は、ホストコンピュータ5から検索結果を取得して図6に示すような検索結果画面を表示させる。ここで、既に図5に示した画面により入力された受注情報がある場合には、当該受注情報を確認のために表示する（図6中のA）。ここで、図6に示すように、提示される店舗の情報としては、店舗名、所在地のほか、得意な商品分野（得意分野）や、その店舗の営業状況（営業日か否かや、配達可能日であるか否かなど）があり、店舗を選択するためのボタンが関連づけて配置されている。ここで、いずれかの店舗に関連する選択用のボタンを押下すると、当該店舗がサービス提供店舗として特定され、図5の画面に戻って、受注情報の受付が続けられる。

【0054】そして、図5の画面にて受注情報の入力が完了し、登録ボタンが押下されると、サーバ4が受注情報の識別子として、各受注情報に固有な注文番号を発行してこの注文番号を後の検索のために報知するWebページを提供する（図7）とともに、この受注情報をホストコンピュータ5に出力する。ホストコンピュータ5は、この受注情報を受発注データベース13に受注日時とともに格納する。また、店舗端末1には、図7に示した画面が表示される。

【0055】〔店舗での情報検索動作〕また、操作者は、図4に示したメニュー画面から受注情報の検索指示を行うこともできる。この場合には、操作者は、受注検索ボタンを押下して、図5に示した画面を表示させ、検索キー（図5においてアスタリスク（「*」）を付した項目）としての受注店コード、顧客の識別子（顧客ID）、制作配達店コードの少なくとも一つにデータを入力して検索ボタンを押下する。すると、サーバ4がこの検索ボタンに関連づけられている受注情報を検索するためのCGIプログラムを起動して、ホストコンピュータ5に対して入力された検索キーに基づいて受発注データベース13を検索する指示が出力される。そしてホストコンピュータ5が受発注データベース13を検索して、その検索結果をサーバ4に出力し、サーバ4がこの検索結果を提供するWebページ（図8）を作成して、店舗端末1に送信する。

【0056】そして、店舗端末1には、図8に示すような画面が表示されることになる。ここで、検索結果の数

が多い場合には、例えば10件ずつの単位として順次表示するためのボタンをこのWebページ上に配置することも好ましい。また、検索結果をダウンロードするためのボタンを配置し、テキストデータやCSV（カンマ区切りデータ）等のスプレッドシートで取り扱われるデータ形式にてダウンロードさせるようにしてもよい（ボタンB）。

【0057】この図8に示す画面では、受注店コードをキーとして検索した場合が例として示されている。ここで、各受注情報に対しては、サービス提供側の店舗としての制作配達店情報と、届け先の情報と、商品の概要（制作内容）と、届け指定日時と、各受注に対する処理状況（ステータス）と、届け日と、各受注情報の詳細を表示するための詳細ボタンと、受注情報を変更するための変更ボタンとが関連づけられている。尚、ここでは、配達完了となった受注情報に対しても変更ボタンが配置されているように図示しているが、このように事実上変更しても意味のないものについては、変更ボタンを押せないように（ボタンをインアクティブにして）表示することも好ましい。具体的に、ここで詳細ボタンを押下すると、図5と同様の画面により各受注情報の詳細内容が店舗端末1に表示される。

【0058】さらに変更ボタンを押下した場合にも、図5と同様の画面により、受注情報を提示し、その受注情報の内容変更を許容することとしてもよい。この場合に、ステータス情報が「制作中」、「制作済」、「配達中」ないし、「配達済」である場合（事実上受注情報の変更が不可能な状態である場合）には、サーバ4がこのステータス情報を参照して、受注情報の変更を受け付けないようすることも好適である。

【0059】〔サービス提供店舗側での受注情報変更〕また、サービス提供店舗側においても、図4、図5に示したインターフェースの画面を用いて、サービス提供店舗に対する受注情報を検索して、サービス提供店舗側の店舗端末1に図8に示したような画面を表示させることで、当該店舗で処理すべき受注情報を確認することができる。ここで、ステータス情報のプルダウンメニューを利用して、各受注情報のステータスを変更し、ステータス一括変更ボタンを押下する。このステータスは、例えば「未受注」、「受注完了」、「制作完了」、「配達中」、「配達完了」等の段階的なものとする。ステータス一括変更ボタンが押下されると、サーバ4は、ステータスが変更された受注情報のみを抽出して店舗端末1に確認のために提供する（図9）。

【0060】〔顧客情報の検索動作〕尚、本実施の形態においては、顧客に対しカレンダー情報等の高度なサービスの提供のために、ホストコンピュータ5に顧客情報を管理する顧客データベース17を備えている。この顧客データベース17には、顧客側からの依頼・同意に基づいて登録された顧客の氏名、連絡先、性別や生年月日

等のアンケート情報が含まれる。以下、店舗端末1において、この顧客情報を登録・検索する処理について説明する。

【0061】店舗端末1において、図4に示したメニュー画面で「顧客情報管理」ボタンを押下すると、顧客情報の登録検索画面(図10)がサーバ4から提供され、店舗端末1に表示される。店舗側の操作者は、ここで顧客の連絡先(住所や電話番号など)と、顧客の氏名、性別、生年月日ないし商品の好み等を記述し、変更ボタンを押下する。すると、この変更ボタンに関連づけられたCGIプログラムにより、ホストコンピュータ5にこの変更の指示が送信され、ホストコンピュータ5がこの画面により入力された顧客の情報を顧客データベース17に登録する。

【0062】また、図10の画面において顧客ID又は電話番号を入力し、これらのデータのいずれか一方を検索キーとして検索する指示をすると、この検索を行うCGIプログラムがサーバ4で実行され、ホストコンピュータ5に検索の指示が送信され、ホストコンピュータ5が顧客データベース17から条件に該当する顧客の情報を取得してサーバ4に出力し、サーバ4が当該条件に合致する顧客の情報を一覧のリストとして提供する(図11)。ここで、各顧客に関連づけて「詳細」、「変更」、「注文入力」、「注文履歴」の各ボタンが配置され、「詳細」又は「変更」のボタンが押下されると、当該対応する顧客に関する情報が図10に示した画面のように表示されて、変更可能な状態となり、「注文入力」のボタンが押下されると、当該顧客のIDを設定した図5の画面が表示されて、受注情報の入力が支援される。また、「注文履歴」には、ホストコンピュータ5に対し、履歴データベース16から当該顧客からの過去の受注状況を取得する指示がなされ、サーバ4がホストコンピュータ5が取得した当該過去の受注状況を店舗端末1に提供する。

【0063】尚、この顧客情報の検索修正は、顧客端末2からは、行えないようにしておく。これにより顧客情報の漏洩を防止できる。

【0064】[顧客端末からの受注動作] また、顧客がインターネット等の電気通信網を介してネットワーク7に接続されたサーバ4にアクセスし、図5に示した受注の画面と同様の画面を利用して受注情報をサーバ4を介してホストコンピュータ5の受発注データベースに登録する。この場合には、顧客側からの支払い決済のために、顧客のクレジットカード情報やデビットカードに関する情報などを取得することも好ましい。尚、この顧客端末からの受注については、店舗からの受注とは異なる態様によって行ってもよく、後にこの態様について詳細に説明する。

【0065】[受発注管理の動作] ホストコンピュータ5は、顧客からのサービス提供の要求を受けた店舗に配

置されている店舗端末1(本発明の第1端末に相当する)又は、顧客端末2から取得した受注情報を受発注データベース13に蓄積しているが、さらにこの受発注データベース13に蓄積した受注情報の蓄積日時を繰り返し監視して、現在日時と比較し、事前に設定された所定期間を経過した受注情報を検出する。そして、このような受注情報から、当該受注情報を処理すべきサービス提供側の店舗を特定し、当該特定した店舗の連絡先を店舗データベース12から取得して、連絡先に未処理の受注情報が蓄積されていることを報知する。

【0066】ここで、ホストコンピュータ5は、ステータス情報をも監視し、「未受注」のものがあるときに当該報知を行うこととしてもよい。また、受注情報の「配送希望日時」を認識し、希望日時と現在日時との差が所定の期間よりも短い場合に報知を行うことも好ましい。

【0067】尚、連絡先としては、当該店舗側の店舗端末1(本発明の第2端末に相当する)であってもよいし、当該店舗に設置されているFAXや電話機、あるいは携帯電話機に対するメールアドレス、さらにいわゆるポケットベル(登録商標)に対するものであってもよい。

【0068】さらに、蓄積日時と現在日時との比較により別の所定期間が経過している場合、又は配送希望日時と現在日時との差がさらに別の所定期間より短い場合には、ホストコンピュータ5は、店舗データベース12から当該受注情報の提供が可能な別の店舗を特定して、当該別の店舗に対して受注情報を振り替えることとしてもよい。これにより、顧客からの要望に確実に応えることができるようになる。

【0069】[センタ側の管理動作] 次に、ギフトサービスセンタ3でのサーバ4及びホストコンピュータ5の管理動作について説明する。ギフトサービスセンタ3の管理スタッフは、管理端末6を用いてサーバ4にアクセスし、ギフトサービスセンタ3向けのWebページを呼び出して管理端末6に表示させる(図12)。ここで、このWebページは、管理端末6からのみ呼び出すことができるように、パスワードや管理端末6のネットワークアドレスを用いてアクセス制限を行うことが好ましい。

【0070】ここで、ギフトサービスセンタ3の管理スタッフは、注文情報新規入力・検索ボタンにより、図5に示した受注情報の入力画面を表示し、ギフトサービスセンタ3で(店舗端末1や顧客端末2からではなく)直接受け付けたサービスの提供要求に基づいて受注作業を行ふことができる。

【0071】また、顧客情報新規入力・検索ボタンでは、図10に示した顧客情報の登録・検索画面が表示され、顧客情報の管理を行うことができる。さらにクレーム・問い合わせ新規入力・検索ボタンには、後に説明するクレーム処理用CGIプログラムが関連づけられてお

り、店舗間決済状況照会（図面上は、加盟店決済状況照会）ボタンには、後に説明する店舗間決済用のCGIプログラムが関連づけられている。

【0072】さらに、この画面の左側欄に設けられた複数の検索ボタンには、店舗情報の登録・検索用のCGIプログラム等が関連づけられており、ホストコンピュータ5側の店舗データベース12や受発注データベース13、さらには画像データベース14や履歴データベース16等に対するデータの登録等の処理を行うことができるようになっている。

【0073】特にギフトサービスセンタ3の管理スタッフは、全国にある店舗の情報を店舗データベース12により管理している。店舗の新規登録がある場合には、店舗マスタファイルを作成するために、店舗情報の登録・検索に関連づけられた検索ボタンを押下する。すると、サーバ4が店舗情報の登録・検索画面を管理端末6に提供する（図13）。ここで、管理スタッフは、少なくとも一意に定められる店舗コード（SHOPコード）と、企業名と、所在地に関する情報、連絡先に関する情報、決済に利用される口座を指定する情報（図13で下線で示される必須入力項目）を入力し、オプションとして画像データを格納するディレクトリや店舗のホームページのURL、配達可能エリア、作成可能用途（アレンジ、誕生日用等）、決済のステータス情報、配送の不可能な日や受注の不可能な日にに関する情報、定休日などの情報を入力して、登録ボタンを押下する。この登録ボタンは、サーバ4において実行され、ホストコンピュータ5に対し、店舗データベース12への登録を指示するCGIプログラムに関連づけられている。

【0074】尚、この図13の登録・検索画面において、アスタリスク(*)が付されている項目に何らかの情報を入力し、検索ボタンを押下すると、該当する店舗の情報が一覧として表示されるようになる。また、この図13の登録・検索画面は、店舗端末1からも呼び出して変更できるようにしておくことが好ましい。その場合には、当該店舗端末1が配置されている当該店舗の情報のみを変更できるようにしておくことが好適である。このようにするには、店舗端末1の識別子や、パスワード等の情報を用いて行えばよい。

【0075】本実施の形態においてはさらに、このギフトサービスセンタ3の管理スタッフが各店舗における花ギフト商品の制作技術に関する認定を行い、この認定に基づく情報を店舗情報とともに設定しておくことも好適である。このようにして設定された制作技術認定は、好ましくは、後の検索に供される。この後の検索には、例えば、大量注文により1つの店舗のみではサービス提供不可能な場合に、同質のサービスを提供可能な店舗の検索のために利用される。すなわち、制作技術認定の情報が等しいかあるいはその差が事前に設定された許容範囲にあるような複数の店舗が検索されることになる。

【0076】また、ギフトサービスセンタ3の管理スタッフは、ホストコンピュータ5によるバッチ処理状況の確認、決済処理のサマリーや店舗情報のファイル出力、ホストコンピュータ5の各データベースのマスタ（登録項目）管理等の処理を行う。この場合にも管理スタッフは、サーバ4の図12に示したWebページにアクセスして、これらの処理のためのメニュー画面表示に関連づけられた検索ボタンを押下する。すると、サーバ4がバッチ処理状況チェック、決済サマリーファイル出力、店舗マスタファイル出力、ファイルダウンロード（ファイル出力）、ファイル取り込み（ファイルアップロード）、マスタメンテナンスの各ボタンが配置されているWebページを提供する（図14）。尚、図14の画面において、マスタメンテナンスのボタンには、対象となるマスタを選択するためのプルダウンメニューが隣接して配置されている。

【0077】具体的に店舗マスタのメンテナンスを行う場合には、このプルダウンメニューから店舗マスタを選択し（このプルダウンメニューには、ホストコンピュータ5の各データベースに対応するマスタの名称が含まれる）、すると、店舗マスタファイルを作成するためのボタンが配置された画面が表示され（図15）、このボタンを押下することにより、店舗マスタのファイルを作成できる。作成が完了すると、図15に示した画面表示に戻り、「店舗マスタファイルが作成されました。ファイルダウンロード画面よりダウンロードしてください」のようなメッセージが表示される。

【0078】また、バッチ処理状況の表示では、特に決済の処理の進行状況が管理され、その処理内容（締め処理、未収処理等）と、処理開始の日時及び処理終了の日時、さらに処理状況が一覧の形式で表示される（図16）。

【0079】さらにファイルダウンロードの処理では、作成された店舗マスタファイルのほか、決済サマリーファイル等の決済処理関連ファイル、請求書ファイル等のダウンロード対象の選択のためのプルダウンメニューと、ダウンロードボタンとが配置された画面が表示され（図17）、ファイルのダウンロードが完了すると、ファイルダウンロードの終了状況（正常終了か、正常に終了しなかったかを表す情報）が表示される。このダウンロードの処理により管理端末6に対象ファイルがホストコンピュータ5からダウンロードされ、印刷などの後の処理に供される。

【0080】さらに、ファイル取り込みの処理では、取り込みの対象ファイルを選択するプルダウンメニューと取り込みの処理状況を表す情報とが表示され、また、ファイル取り込みの処理に関連するボタン（「ファイル取り込み」ボタン）が配置された画面（図18）が表示される。このファイル取り込みのボタンが押下されると、サーバ4が指定されたファイルを管理端末6から取得す

る（管理端末6から見てアップロードが行われる）。そして、サーバ4は、データベース更新を確認する画面を表示し（図18の（C））、OKボタンが押下されて管理スタッフによる確認が完了すると、サーバ4がホストコンピュータ5の対象ファイルに関連するデータベースを更新する。

【0081】さらに、決済処理のサマリーに関するファイルを作成する処理では、当該決済のサマリー条件としていつから（F R O M）いつまで（T O）の決済のサマリーをファイルとして生成するのかを入力する画面が提供され（図19）、ファイル作成ボタンを押下してファイルの作成を行って、後のダウンロードに供する。

【0082】【クレーム処理動作】さらに、ギフトサービスセンタ3の管理スタッフは、顧客からF A Xやe m a i l、ホームページへの書込、さらには顧客端末2から取得した苦情（クレーム）情報や要望情報等をホストコンピュータ5に登録管理する。顧客側から寄せられた苦情や要望、問い合わせ等の情報としては、図20に示すように識別子と、当該苦情を受けた店舗のコード、注文番号（受注情報の識別子）、苦情を受けた担当者や、苦情受付日付、苦情受付の方法（電話、F A X、e m a i lその他）、苦情の内容（花が枯れている、手入れの方法を記したカードがない等）、対応方法（図面上、「回答」としている）、対応の状況（未対応、対応中、対応済など）、優先度（低・中・高）の別、受注店舗の識別子、届け先の住所や名前、送り主、その他受注情報の一部等の情報が管理される。この図20の画面は、図12に示した画面から呼び出される。また、この図20の画面で登録される苦情の情報は、ホストコンピュータ5において、図示しない苦情データベースにより管理される。

【0083】このように管理された苦情情報等は、店舗コードの情報に従って特定される、苦情を処理するサービス提供店舗に報知される。当該報知を受けた店舗では、サーバ4を介してホストコンピュータ5から自己の店舗コードをキーとして苦情情報を検索して表示する（図21）、またここで、詳細ボタンを押下して図20と同様の情報を掲載した画面を店舗端末1に表示させてよい。この図21の画面において、対応の状況を未対応、対応中、対応済などに変更でき、また、苦情情報そのものを変更ボタンを押下して図20に示す画面のように呼び出して変更することもできる（例えば当該苦情が顧客側の誤解であった場合などにはその苦情情報に対する「回答」欄を変更することもできる）。そして、対応状況の変更を苦情データベースに反映させるために、「ステータス一括変更」ボタンを押下して、確認を行い（図22）、サーバ4のC G I プログラムの処理により、ホストコンピュータ5の苦情データベースを更新する。

【0084】このように苦情情報が管理されていること

で、顧客からのサービスの信頼をさらに高めることができる。

【0085】【店舗間決済の動作】次に、本実施の形態のシステムでは、店舗間の決済も取り扱われる所以、以下、店舗間決済処理について説明する。店舗間の決済処理は、実際にはホストコンピュータ5のバッチ処理によって実行される。尚、説明を簡略にするために付言すると、本実施の形態において特徴的なことは、本実施の形態に係るシステムがサービス提供の支援のためのシステムであるため、顧客（サービス要求顧客）からのサービス提供要求を受けた店舗（第1店舗）が、当該サービス要求顧客から料金を徴収しており、実際にサービスの提供先の顧客（サービス受領顧客）に対し、サービスの提供を行った店舗（第2店舗）は、第1店舗からサービス提供に係る料金を請求する必要があることである。ま

た、各店舗は、一般にその近隣に在住する顧客からサービス要求を受けるとともに、そのような顧客に対してサービスの提供を行っているため、店舗間での相殺決済を行う必要がある。

【0086】そこで、ホストコンピュータ5は、店舗データベース12により、各店舗の締め日（月次決済の処理日）を管理し、締め日の到来した店舗について、当該店舗がサービスを提供した店舗となって、実際に行ったサービス提供により発生した売掛金（未収金）を各相手方店舗ごとに集計する。また、当該締め日の到来した店舗について、当該店舗が顧客から受けたサービスの要求により徴収した金額として発生した買掛金に相当する未払金を各相手方店舗ごとに集計する。そして、このように集計された各相手方店舗ごとの未収金と買掛金とを相殺し、当該店舗が各相手方店舗ごとに行うべき請求額又は支払額を計算して、決済データベース15に登録し、それとともに、当該各相手方店舗ごとの請求額及び支払額に従って、店舗データベース12に格納された決済用の口座関連情報を参照して、当該口座に係る金融機関との間で決済処理を実行する。

【0087】さらに、本実施の形態においては、顧客が顧客端末2から直接ギフトサービスセンタ3に対して受注情報を送信する場合もある。この場合には、ギフトサービスセンタ3が当該顧客から預り金を徴収し、当該預り金に基づき、実際にサービスを提供した店舗で発生した未収金に従って決済を行ってよい。

【0088】また、本実施の形態に係るサーバ4では、このホストコンピュータ5で行われる決済処理の状況を監視するためのW e b ページを管理端末6に対して提供している（図23、図24）。この図24に示したW e b ページには、取引の日付と、注文番号、商品コード及び売掛、買掛の別と、金額との処理結果を締め日到来店舗について表示している。

【0089】さらに、本実施の形態において特徴的なことは、店舗ごとの登録口座の残高不足等の理由により、

支払不能になった場合などの店舗ごとの個別の情報に応じて、受注停止等の処理を行うことができる。この受注停止の情報は、管理端末6から図25に示すようなWebページを呼び出すことにより設定され（取引ステータスの「受注ストップ」）、この受注停止が設定された店舗については、受注情報入力時に指定・選択できないようになる。また、受注停止店舗を一覧表示するWebページをサーバ4が提供する（図26）。

【0090】 [マーケティング情報の提供動作] 次に、本実施の形態に係るギフトサービスの支援システムでは、サーバ4が店舗データベース12に登録されている各店舗の（その店舗の店頭の写真を含む）ホームページデータを格納し、各店舗端末1と、顧客端末2とに提供している。

【0091】また、ホストコンピュータ5は、店舗データベース12と、受発注データベース13と、顧客データベース17に基づいて各店舗ごとの顧客からの受注状況及びサービス提供の状況を管理して、この状況に基づくマーケティング分析を行う。このマーケティング分析としては、顧客の年齢層、性別による受注・サービス提供頻度、受注した商品の価格帯に関する分析などがある。さらに、このホストコンピュータ5は、当該分析に基づいて顧客に対する電子メール広告の配信、Webへの広告掲載等のオンライン広告処理を行う。

【0092】 [カレンダー提供動作] さらに、本実施の形態においては、カレンダー画像を生成する手段としてのJava（登録商標）アプレット等を提供するWebページをサーバ4が配信し、顧客データベース17及び履歴データベース16、画像データベース14に基づき、顧客ごとの過去の受注履歴及び受注に基づく商品の画像データ及び、サービス提供時の状況を撮影した画像データ等がこのカレンダー画像に関連づけて提供される。

【0093】すなわち、顧客が店舗端末1又は顧客端末2を用いて、自己の顧客番号（ここでいう顧客番号は顧客データベース17での識別子ではなく、例えば会員カードに刻印・記録した番号等であってもよい。この場合には、この番号と顧客データベース17の識別子とを関連づけたテーブルをホストコンピュータ5で管理しておく）を入力し、サーバ4にカレンダー画像を要求する。するとサーバ4がカレンダー画像とともに、該当する顧客のデータを顧客データベース17から検索し、この検索結果に基づいて、画像データベース14及び履歴データベース16を参照して、該当する履歴及び画像を提供する。ここでさらに、ホストコンピュータ5は、顧客ごとに提示すべきスケジュール情報を管理するデータベースを備えておくことも好ましい。このようなスケジュールデータベースを備えることにより、カレンダー画像とともにスケジュールデータを提供でき、例えば、「Xさんの誕生日」のような文字データとともに、過去当該相

手先（X）に対し届けた商品の画像データや注文の履歴を提供できるようになる。

【0094】 [受注処理の流れ] 以上説明したところに基づいて、顧客Aからサービスの提供要求を受けた店舗Xが、店舗Yに対し、顧客Bに対するサービス提供を依頼し、店舗Yにより顧客Bに対するサービスが提供されるまでの流れを説明する。

【0095】まず、顧客Aが店舗Xに来店して、花ギフト商品Pを遠隔地に住む顧客Bに対し届けるサービスの

10 提供要求を行うと、店舗Xの店員が店舗Xに備えられた店舗端末1aを操作して、ギフトサービスセンタ3のサーバ4にアクセスし、顧客Bの近隣に所在する店舗の検索を要求する。すると、サーバ4及びホストコンピュータ5の店舗データベース12の検索処理によって、店舗Yが特定され、店舗Xは、店舗Yを指定した受注情報をサーバ4に送信する。そして、サーバ4がホストコンピュータ5に対してこの受注情報を登録する指示を出力し、ホストコンピュータ5がこの受注情報を受発注データベース13に登録する。

20 【0096】やがて、店舗Yの店員が、店舗Yに備えられた店舗端末1bを操作して、サーバ4にアクセスし、ホストコンピュータ5の受発注データベース13を確認すると、店舗Xからの（未受注の）受注情報が登録されているので、この受注情報を取得し、受発注データベース13のステータス情報を「受注済」に変更する。尚、ここで受注情報が未受注のまま所定の期間が経過すると、ギフトサービスセンタ3から店舗Yに対し受注情報が蓄積されている旨が伝達される。

【0097】店舗Yでは、取得した受注情報を参照して30 花ギフト商品を制作し、この商品を撮影する。そして店舗端末1bを操作して受発注データベース13のステータスを「制作済」に変更するとともに、当該商品の画像データを画像データベース14に登録する。

【0098】さらに店舗Yの店員が携帯端末（例えばインターネットアクセス可能な携帯電話であるi mode機（商標）又は、WAP（Wireless Application Protocol）対応の機種等でもよい）を所持して顧客Bを訪問し、顧客Bに花ギフト商品を配送する。ここで、顧客Bが許諾すれば、顧客Bが花ギフト商品を受領したときの40 写真を撮影し、顧客Bからのメッセージを添えて、画像データに加工して携帯端末から（又は店舗Yに戻ってから店舗端末1bを用いてもよい。この場合には、携帯端末は不要である。）ホストコンピュータ5の画像データベース14に当該画像データを登録し、さらに受発注データベース13のステータスを「配送済」に変更する。

【0099】このように店舗Yでの処理が行われている間、顧客A又は店舗Xの店員は、自らの受注情報に係る商品の画像データや、受領時の（サービス提供時の）画像データ、さらにその間の状況をステータスとして確認50 できる。

【0100】また、このように店舗Yを選択する際に、店舗側の在庫状況を考慮して店舗の選択を行ってもよい。この場合には、ホストコンピュータ5が店舗データベース12に登録されている各店舗ごとの花の在庫状況を管理し、要求された花ギフト商品の制作が可能な店舗を検索するようにする。

【0101】さらに、サーバ4は、他国語変換データベースを備えて、相手側のインターネットアドレスを参照し、又は相手側からの指示を受けて、花の名称を他国語に変換表示することも好ましい。さらに、サーバ4は、配送先の郵便番号等の届け先の所在地の特定を支援する情報を他国語変換データベースに格納しておく。すなわち、国内とは異なり、海外ではこのような情報が配送時に重要な意味を持つことがあるため、配送先として登録されたデータを認識して他国語変換データベースを参照し、必要な情報を附加して受注情報の登録を行う。

【0102】尚、ここまで説明においては、本実施の形態に係るシステムを花ギフト商品に適用した場合について説明したが、本実施の形態のシステムは、受注店舗とサービス提供店舗とが異なるサービスにおいて、又は提供サービスに係る商品が生鮮品・一品制作品等の非工業的過程により生産されるべき商品である場合に、適用可能である。具体的にこのようなサービスとしては、産地直送食品ギフトの配送サービス等がある。

【0103】【受注時の情報提供】また、ギフト商品は各家庭等に届けられる場合のみならず、コンサートや舞台などのイベントを開催する施設内で、そのイベントの関係者に届けられる場合もある。ところが施設によっては、搬入を行うギフトサービスの提供店舗を指定店舗に限定したり、持ち込み料によって店舗ごとに差別化を図るなど、いくつかの店舗を優遇するところもある。しかしながら、遠隔地から発注依頼する場合に、顧客や受注側の店舗（第1店舗）において当該優遇の有無等の事情はわからないのが一般的である。

【0104】そこで本実施の形態においては、店舗データベース12に、店舗ごとに、識別子（店番号等）、店名、所在地に関する情報、連絡先に関する情報、責任者、当該店舗の決済に用いる口座に関する情報、提供可能なサービスに関する情報、店舗の写真やホームページのURLの他に、施設等から何らかの優遇を受けているときには、当該施設の名称及び所在地と、その施設から受けている優遇措置の内容の情報を関連づけて蓄積している。そして、例えば店舗端末1にて図5に示したインターフェースから制作配送店舗の検索を指示したときに、届け先住所や名前等を受注情報としてサーバ4のCGIプログラムを作動させ、ホストコンピュータ5の制御部11のサービス提供店舗の選択処理を起動する。

【0105】ここで、制御部11のサービス提供店舗の選択処理において、受信した届け先の所在地を取得し、この所在地に対してサービスを提供できる店舗を店舗デ

ータベース12から検索し、当該受注情報に従ったサービスが提供可能な店舗を一覧として提供する前に、届け先の所在地が施設の所在地に一致しているか否かを判断し、一致しているときには、その施設から優遇を受けている店舗が一覧の先頭に配列されるよう、店舗の一覧に対し、並べ替えの処理を行って店舗端末1に送信する。そして、店舗端末1側では、並べ替えられた順に一覧を表示する。ここで表示される一覧には、届け先となっている施設からどのような優遇を受けているかを示す情報を併せて表示することが好ましい（図27）。すなわち、制御部11は、一覧に供する店舗の情報に対し、各店舗の情報に関連づけられている優遇措置の内容の情報を付して端末側に送信する。尚、並べ替える際に、例えば持込み料の金額の大きさによって並べ替えてよい。

【0106】また、ここでは店舗データベース12に各店舗ごとの優遇の内容などを記述していたが、別途施設データベースを設けて、施設名称、施設所在地、持ち込み料の有無、優遇店舗の一覧、持ち込み商品の制限、搬入時間など、搬入に関する条件を設定しておき、顧客が指定した配送先を当該施設データベースから検索して、当該配送先が施設であったときには、関連づけられている条件を提示し、又は優遇店舗の一覧を取得して、当該優遇店舗の一覧を選択可能に提供する。

【0107】さらに、受注時の情報提供内容としては、受注側店舗と、制作配送店舗とが離れた場所にあるという特質から、地方ごとにギフト商品の選定の仕方に特別な慣習があるのに、その慣習に沿ったギフト商品の発注をすることが難しいということもある。

【0108】このような状況に鑑みて、本実施の形態では、サービス提供先の地域に関係した地域情報を格納した地域データベースをギフトサービスセンタ3側に備えて、ギフトサービスセンタ3側で管理する。そして、例えば店舗端末1にて図5に示したインターフェースで、届け先の住所を入力した際に、その住所の入力に伴い発動するスクリプト（例えばJava Script等）によって、当該住所をキーとして地域データベースを検索し、検索の結果として得られた地域情報を受注画面上に（別ウインドウとしてもよい）発注支援情報として提供する。

【0109】これらの優遇に関する情報や発注支援情報の提供は、ここで説明した店舗端末1での受注の場合に限らず、顧客端末2から注文を受け付ける場合も同様に、当該顧客端末2への情報提供が行われる。

【0110】【店舗一覧の表示順変更】また、本実施の形態においては、制作配送店舗の検索結果を一覧表示する際に、その表示順序は例えば制作配送店舗の加盟順（店舗データベース12への登録順）であるのが一般的である。しかし、一般に利用者は先頭から順に一覧を見てゆくので、一覧の後部になると利用者により選択される機会が少なくなるのではないかという懸念がある。そ

ここで、この一覧をランダムに並び替えて提供してもよい。ところが、CGIプログラムの呼び出し等、Webページを開いたり、ボタンをクリックしたりといったアクションに応じて実行される場合に、上記のようにランダムに並び替えるとすると、例えば次のような場合に問題がある。すなわち、利用者が複数の発注を行う場合に、当初はランダムに並び替えて一覧された店舗のうち、上から2店舗目を選択したものとする。そしてこの店舗への発注が完了し、次の発注の際に同じ店舗を選択しようとすると、次の発注の際の検索では改めて店舗の一覧がランダムに並び替えられるので、当該選択しようとした店舗はもはや上から2番目ではなく、別の場所にある可能性が高い。

【0111】このように、連続的に発注する際に毎回並び順が変化するのでは、発注にかかる手間の増大が発生するおそれがあるのである。そこで、店舗データベース12に登録された各店舗について、各店舗の表示順位を指定するテーブル（表示順テーブル）を制御部11が管理するようにして、図6に示した一覧を提供する際に、この表示順テーブルを参照して順序を並び替える。そして、この表示順テーブルを所定のタイミングでランダムに変更する。

【0112】このタイミングは例えば夜中0時であってもよいし、サーバ4へのWebページの要求が所定時間途切れた場合であってもよい。このように一覧順を毎回ではなく、所定のタイミングごとに更新する。これによって、店舗間の公平性を担保でき、かつ発注の手間を増大させることがなくなる。

【0113】さらに、ここではランダムに順序を変更することとしたが、既に述べたような制作技術認定により、技術レベルごとにランダムに変更し、技術レベルの高いものを上位に配列してもよい。

【0114】【顧客からの直接受注専用Webページ】ここまで説明では、顧客端末2からインターネットを介して直接アクセスを受けた際にも店舗端末1からのアクセスと同じWebページが提供されるとして説明したが、顧客端末2からのアクセスの場合には、店舗とは取引態様が異なるので、サーバ4とは別に設けた顧客専用のWebサーバを用いてもよい。このような顧客専用のWebサーバを設けた本発明の第2の実施の形態に係るギフトサービスの提供支援システムは、図28に示すように、各店舗に配置される店舗端末1（1a, 1b, …）と、顧客側に配置される顧客端末2と、ギフトサービスセンタ3とのほかに、受注サーバ8を含み、各部は互いにネットワーク7を介して通信可能に接続される。また、ギフトサービスセンタ3は、サーバ4と、ホストコンピュータ5と、管理端末6とを含んでいる。

【0115】ここで店舗端末1、顧客端末2、サーバ4、ホストコンピュータ5、管理端末6はいずれも基本的に図1に示した第1の実施の形態に係るものと同様に

動作するが、ホストコンピュータ5の動作が若干異なる。すなわち、ホストコンピュータ5は、受注サーバ8に対し、店舗データベース12に登録されている店舗のうち、顧客側からの直接注文に応じができる店舗を選択する。この選択は、事前に店舗側から顧客側からの直接注文に応じるか否かについての回答を得ておき、直接注文に応じるとの回答があった店舗について、店舗データベース12にその旨を登録しておくことで行うことができる。そして、この選択した店舗の情報を受注サーバ8へ転送する。また、ホストコンピュータ5は、受注サーバ8からの問い合わせに応じて、顧客データベース17等の検索及びその結果の回答を行う。

【0116】受注サーバ8は、ホストコンピュータ5から店舗の情報の転送を受けて、当該店舗の情報を管理する。また、受注サーバ8は、顧客端末2からネットワークを介して店舗の検索指示を受けて、管理している店舗の情報から条件を満たすものを選択し、当該店舗に対しての受注処理を行う。ここで選択された店舗が複数ある場合には、その一覧を顧客端末2に提供して顧客により特定を受けるようにしておく。以下、選択された店舗を「受注店舗」と呼ぶ。

【0117】受注処理では、広く知られた「仮想買い物かご」を用いたインターフェースが好適である。「仮想買い物かご」は、例えば特開2000-250976号公報、「ホーム・ショッピング・システム及びその方法」にその詳細な記載があるのでここでの説明を省略する。この「仮想買い物かご」のインターフェースでは、通常顧客は特定の仮想店舗内を移動する間に購入指定した商品を、この仮想買い物かごに投入したとして扱う。顧客は現在の購入商品を確認したいときには、この仮想買い物かごの内容を表示させる。

【0118】本実施の形態では、受注したギフト商品ごとに、その配送先が顧客によって指定され、「仮想買い物かご」内には、図29に示すように、注文番号と、注文主（依頼者）の情報と、商品を特定する情報（P）と、各商品の配送先の情報（Q）と、メッセージとの情報等が関連づけて登録される。このとき、各商品の配送先の情報と、受注店舗の配送可能エリアとを比較して、配送可能エリア外への配送が指示されている場合には、当該注文をエラーとして表示する。

【0119】そして、顧客が仮想買い物かごの内容で注文を確定する操作を行うと、支払い方法の選択を行わせ、例えばクレジットカード支払いが選択された場合には、該当する信販会社側との通信により、確認がとれたときに、受注内容を確定したものとして、当該受注内容をホストコンピュータ5へ転送する。また、支払方法並びに、支払金額の情報（支払情報）もホストコンピュータ5へ転送される。

【0120】ホストコンピュータ5は、この受注内容の転送を受けて、店舗端末1からの受注と同様に、受発注

データベース13に登録する。このとき、当該受注内容に示された特定店舗をサービス提供を実際に行う店舗として登録する。

【0121】尚、受注情報には、商品用途（「誕生日用」、「母の日」等）や、メッセージ（筆耕）等の情報、配送後にその結果を電子メールにて通知を受けたいか否かの情報、制作配達された商品の画像データの要求の有無等の情報を含む。

【0122】また、ホストコンピュータ5は、支払情報の転送を受けて、決済処理を行う。ここでの決済処理は、既に説明した店舗間のものとは異なり、制作配達を行った店舗がギフトサービスセンタ3を介して顧客からの支払いを受けるため、相殺処理ではなく、ギフトサービスセンタ3が顧客からの支払い金額のうち、一部を手数料として徴収し、当該店舗の締め日に、その残りを売掛金として集計し、店舗間の相殺後の請求額、支払額とともに決済処理を実行する。

【0123】このほか、ホストコンピュータ5が、受注情報の検索により、制作・配達状況のステータスを顧客側に提供することは店舗間での処理と同様である。すなわち、受注完了後は、サーバ4が顧客端末2から上記受注情報の検索等の処理を受け付ける。尚、このときは、当該顧客を認証し、その顧客からの受注情報のみを提供することがセキュリティ上好ましい。このためには、顧客側から事前にパスワードの設定などを受けておく。このような「メンバー登録」のサービスは、広く知られたものを利用できるので、詳細な説明を省略する。また、このようにギフト商品の贈答に知識のある店員が近くにいない環境で受注するシステムでは、特に、「受注時の情報提供」で述べたように、施設など送り先の事情や、各地の慣習に関する情報を併せて提供することが効果的である。

【0124】[メッセージに基づく過去の受注情報の検索]これら2つの実施の形態に係るシステムにおいては、入力されるデータの内容は贈答に関するものであるため、配達先の相手方の氏名などを誤りなく記載することが望まれる。しかし広く知られているように人名や地名には特有の漢字やアルファベットが利用されたりする場合がある。ここで、過去正しく贈答した内容を検索できるようにすることが便利である。そこで、上記各実施形態に係るシステムでは、履歴データベース16に蓄積されている過去の受注の履歴を検索可能としている。ここで、相手先の氏名等による検索では本末転倒であるので、そのほかのキーとしてメッセージ（筆耕）の内容にて検索できるようにしておくことが好適である。

【0125】そして、検索の結果として表示された履歴に対し、「同じ相手に送る」等のボタンを関係づけて表示し、このボタンがクリックされると、当該ボタンに関係した履歴に示された相手先の住所、氏名を今回の配達先として指定する。

【0126】[店舗で発生する費用の決済]上記、第1、第2の実施の形態に係るシステムにおいては、ギフトサービスセンタ3は店舗間、又は顧客と店舗との間の決済を行っていたが、店舗での費用決済を併せてギフトサービスセンタ3側で行うことができれば、各加盟店の決済業務を軽減できる。

【0127】そこで第1、第2の実施の形態に係るシステムのギフトサービスセンタ3は、資材業者等の卸や加工業者（アセンブリ）などから加盟店舗への精算依頼を受信して、当該精算依頼に基づき、店舗間決済と同様に処理する。

【0128】すなわち、店舗側では、図30に示すように、ギフトサービスの提供に要する花や容器、土、その他必要な物品をそれぞれの卸業者に発注して（S11）、納入を受ける（S12）。各卸業者は、当該店舗に対する課金をギフトサービスセンタ3に通知して精算依頼を行い（S13）、ギフトサービスセンタ3から（つまり、ギフトサービスセンタ3が開設する銀行口座から）料金の支払いを受ける（S14）。この過程はいわば、ギフトサービスセンタ3が各店舗が為すべき支払いを立て替えている状態にあたる。そして、ギフトサービスセンタ3が各加盟店の締め日に、店舗間取引によって発生した相殺後の金額に併せて、各店舗に対して立て替えている金額を請求額として加算して決済処理を実行する（S15）。

【0129】尚、ここではギフトサービスの提供に要するもののみならず、当該店舗で通常発生する費用の立て替え払い及び決済を本システムによって行うことができる。これによって、店舗側の費用精算にかかる業務を軽減できる。

【0130】また、この費用決済に関する部分のみを加盟店舗以外に拡大して、葬儀に関する花を取り扱う業者（葬儀社など仏事専門店）や、フラワーアレンジメントを教授するスクールなどで発生する費用を立て替えるシステムとしてもよい。

【0131】さらに、ギフトサービスセンタ3が購買の仲介を行ってもよい。すなわち、この場合には、図31に示すように、店舗がギフトサービスの提供に要する物品をギフトサービスセンタ3側に発注する（S21）。

ここでギフトサービスセンタ3側は、ギフトサービスの提供に必要な商品を加盟店舗向けに販売するWebページを配信して注文を受け付けるようにしておくことが好ましい。注文を受けたギフトサービスセンタ3は、卸業者に対して出荷依頼を行い（S22）、卸業者は店舗に対して物品を配送する（納入；S23）。そして、ギフトサービスセンタ3は、店舗側に対して、その締め日に、店舗間取引によって発生した相殺後の金額に併せて物品発注に対する対価を請求して決済処理を実行し（S24）、卸業者に対しては、所定のタイミングで支払いを行う（S25）。この所定のタイミングは、例えば各

卸業者の締め日とする。このためにギフトサービスセンタ3側では、各卸業者情報をその締め日の情報とともに保持しておく。

【0132】

【発明の効果】本発明によれば、各加盟店に配置される端末と、顧客から花ギフトサービスの依頼を受け付けた第1花店に配置された第1端末が、受け付けた花ギフトサービスの受注情報をサーバ装置に送信し、サーバ装置が、第1端末から受注情報を受信して管理するとともに、当該受注情報に係る花ギフトサービスを提供する第2花店を特定する指示を店舗情報管理装置に出力し、店舗情報管理装置により特定された第2花店に配置された第2端末に対し受注情報を提供する花ギフトサービスの提供支援システムとしているので、適切なサービス提供店舗を選択させることができ、サービス品質を向上できる。

【0133】また、本発明によれば、花ギフトサービスの提供のために花ギフトサービスの依頼元からの受注情報を取得し、花ギフトサービスを提供する店舗に配置される店舗側端末に対して受注情報を提供するサーバ装置としているので、依頼元からの受注情報を確実にサービス提供側店舗に伝達できる。

【0134】さらに本発明によれば、花ギフトサービスの提供のために花ギフトサービスの依頼元からの受注情報を取得し、花ギフトサービスの提供を行う店舗情報を格納した店舗データベースを参照して、花ギフトサービスを提供する店舗の特定し、当該特定した店舗に配置されている店舗側端末に対し、受注情報を提供するサーバ装置としているので、適切なサービス提供店舗を選択させ、依頼元からの受注情報を確実に当該サービス提供側店舗に伝達することができ、サービス品質を向上できる。

【0135】さらに本発明によれば、ギフトサービスの依頼を受け付けた第1店舗に配置された第1端末が、ギフトサービスの受注情報をサーバ装置に送信し、サーバ装置が、第1端末から受信した受注情報を管理するとともに、当該受注情報に係るサービスを提供する第2店舗に対し、受注情報を提供するギフトサービスの提供支援システムとしているので、依頼元からの受注情報を確実にサービス提供側の第2店舗に伝達できる。

【0136】また、本発明によれば、ギフトサービスを提供する店舗に配置された店舗側端末からサービス提供の状況情報を取得し、ギフトサービスの依頼元に対して提供するサーバ装置としているので、サービスの提供状況の把握を容易にして、サービスの品質を向上できる。

【0137】さらに、本発明によれば、このサービス提供の状況情報に納品されたギフト商品の画像データを含み、これにより、サービスの提供状況を視覚的に把握させ、サービスの品質を向上できる。

【0138】さらに、本発明によれば、このサービス提

供の状況情報には、サービス提供店舗による受注情報に係るサービスの提供現場の画像データが含まれる。これにより、サービスの提供状況をサービス提供依頼者と、サービス提供先との関係において視覚的に把握させることができ、サービス品質をさらに向上できる。

【0139】さらに本発明によれば、このようなサービス提供の状況や過去の受注情報がカレンダーの情報とともに提供される。これにより、サービス品質をさらに向上できる。特に、毎年特定の日又は時期に行われるギフトサービスにおいては、このようなサービスの提供により顧客の満足度を高めることができる。

【0140】また、本発明によれば、サービス提供店舗側での処理の滞りを受注情報の提供からの経過時間により監視し、所定の経過時間の超過により、サービス提供店舗側に受注を報知するサーバ装置としているので、これによりサービスの提供忘れを防止できる。

【0141】さらに本発明によれば、各店舗間の決済を行うサーバ装置としているので、決済に関連する支障の発生を防止できる。

【0142】さらに、本発明によれば、施設内で行われるイベント関係者に対してギフト商品を配送するギフトサービスの提供にあたり、店舗データベースとの関連において、各店舗がギフト品搬入の条件について優遇を受けており、顧客側から指定された対象施設でのイベントの関係者に対してギフト品を提供する店舗を検索するために、当該指定された対象施設へのギフト品搬入条件について優遇された店舗を特定して、顧客にその情報を提示するので、サービス品質をより向上できる。

【0143】また、地域データベースが、サービス提供先の地域に関連した地域情報を格納し、受注情報を取得した際に、当該受注元の店舗側に、当該受注内容に基づくサービス提供先の地域に関連する地域情報を提供することで、さらにサービスの品質向上を図ることができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】 本発明の第1の実施の形態に係るサービス支援システムの構成ブロック図である。

【図2】 ホストコンピュータ5の構成ブロック図である。

【図3】 制御部11による店舗の特定処理の一例を表すフローチャート図である。

【図4】 主として店舗端末に提供されるメニューのWebページの一例を表す説明図である。

【図5】 受注情報の登録・検索画面の一例を表す説明図である。

【図6】 店舗データベースの検索結果の一例を表す説明図である。

【図7】 受注情報の登録確認及び注文番号報知の一例を表す説明図である。

【図 8】 受注情報の検索画面の一例を表す説明図である。

【図 9】 処理状況としてのステータス変更の確認画面を表す説明図である。

【図 10】 顧客データベースの登録・検索画面の一例を表す説明図である。

【図 11】 顧客データベースの検索結果の一例を表す説明図である。

【図 12】 主としてセンタ側に提供されるメニューのWebページの一例を表す説明図である。

【図 13】 店舗データベースの登録・検索画面の一例を表す説明図である。

【図 14】 主としてセンタ側に提供される管理用メニューのWebページの一例を表す説明図である。

【図 15】 マスタファイル作成時に提供される画面の一例を表す説明図である。

【図 16】 バッチ処理状況の確認画面の一例を表す説明図である。

【図 17】 ファイルダウンロードの画面の一例を表す説明図である。

【図 18】 ファイル取り込み処理の画面の一例を表す説明図である。

【図 19】 決済サマリーの検索条件の入力を受けける画面の一例を表す説明図である。

【図 20】 苦情情報の登録・検索画面の一例を表す説明図である。

【図 21】 苦情情報の一覧画面の一例を表す説明図である。

【図 22】 苦情情報に対するステータスの変更確認画面の一例を表す説明図である。

【図 23】 決済情報の管理のためのWebページの一例を表す説明図である。

【図 24】 決済情報の管理のためのWebページの一例を表す説明図である。

【図 25】 店舗ごとの決済情報管理のための画面の一例を表す説明図である。

【図 26】 受注停止状態の店舗一覧の表示例を表す説明図である。

【図 27】 店舗データベースの検索結果の別の例を表す説明図である。

【図 28】 本発明の第2の実施の形態に係るサービス支援システムの構成ブロック図である。

【図 29】 仮想買い物かごの中身となる情報の一例を表す説明図である。

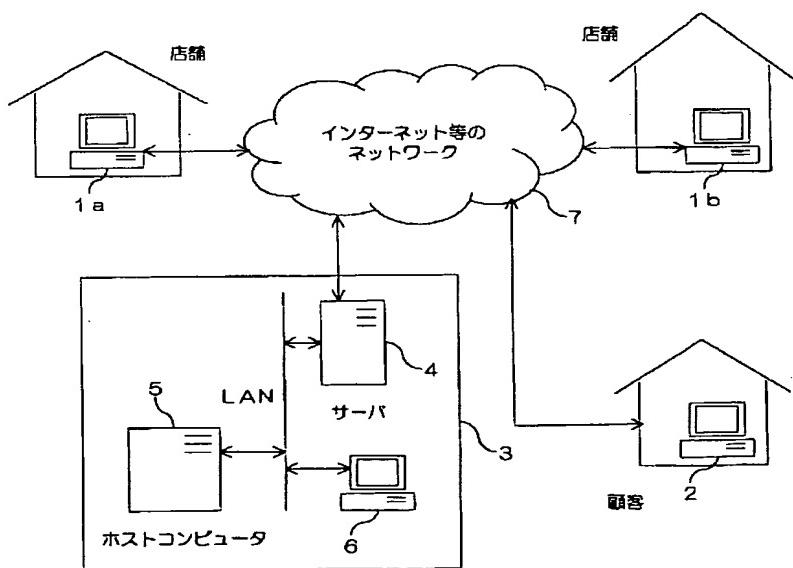
【図 30】 店舗で発生する費用の決済手順の一例を表すフローチャート図である。

【図 31】 店舗で発生する費用の決済手順のもう一つの例を表すフローチャート図である。

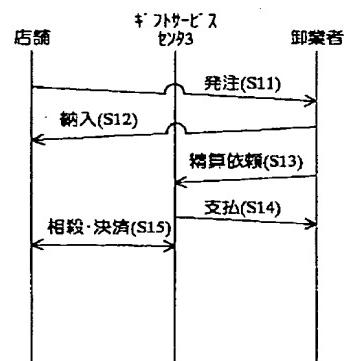
【符号の説明】

- 1 店舗端末、2 顧客端末、3 ギフトサービスセンタ、4 サーバ、5 ホストコンピュータ、6 管理端末、7 ネットワーク、8 受注サーバ、11 制御部、12 店舗データベース、13 受発注データベース、14 画像データベース、15 決済データベース、16 履歴データベース、17 顧客データベース。

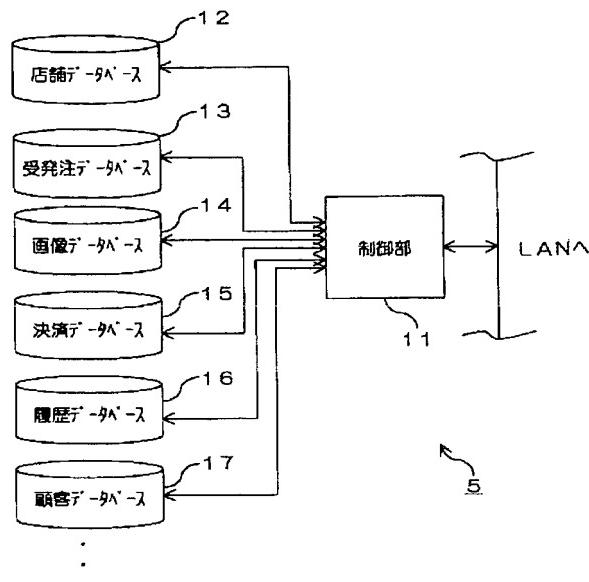
【図 1】



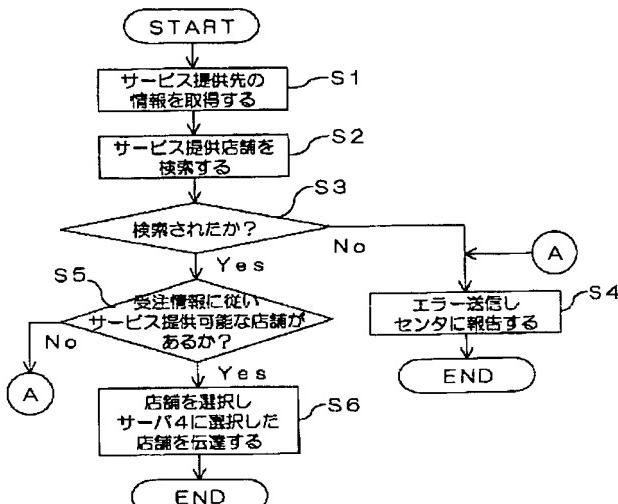
【図 30】



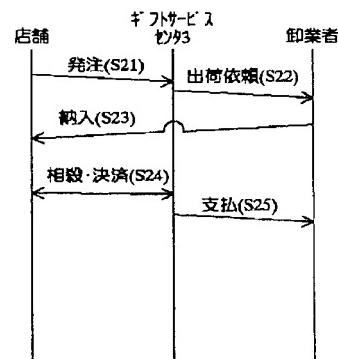
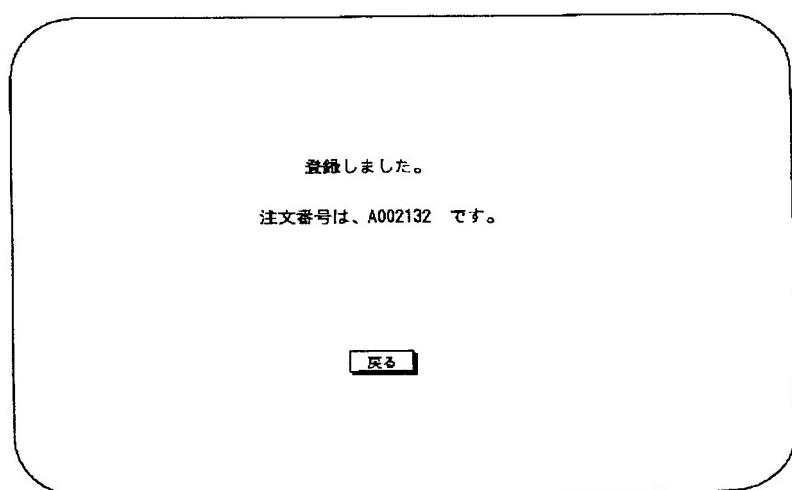
【図2】



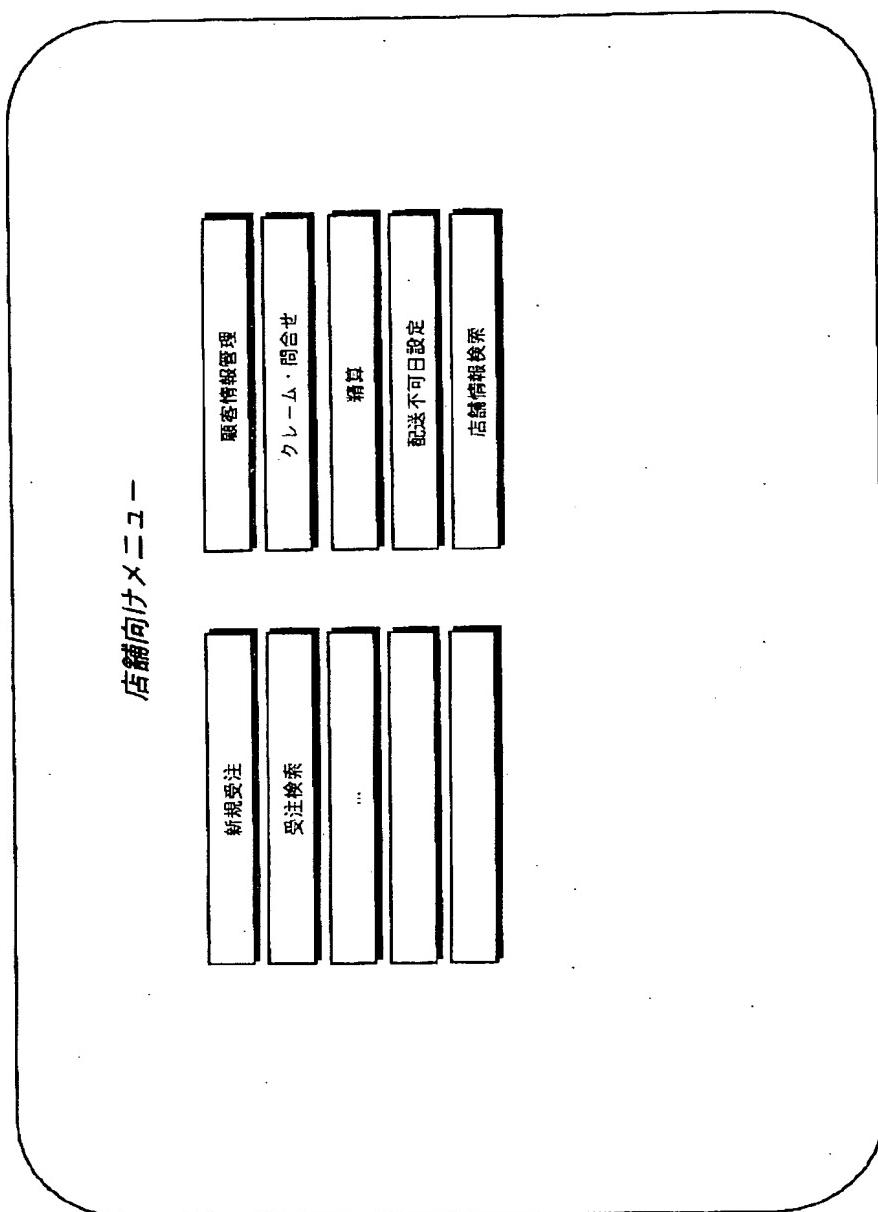
【図3】



【図7】



【図4】



【図5】

注文番号

受注店コード *

届け先住所

届け先お名前

顧客(贈り主)ID *

贈り主住所

贈り主お名前

筆耕内容
(メッセージコード)

形態コード

お届け希望日時

制作配送店コード *

制作配送店指定希望

ステータス

登録

検索

顧客情報検索

市区町村一覧表示

メニュー

【図6】

店舗名	所在地	得意分野
X 生花店	新宿区XXXX	アレンジ 店舗選択・登録
Y フローリスト	豊島区XXXX	鉢物 店舗選択・登録
花のZZ	新宿区XXXX	仏花 店舗選択・登録

A

受注店コード	009843	新宿区	PPPPP
届け先住所	東京都		
届け先お名前	RRRRR		
顧客(贈り主)ID	A23224		
贈り主住所	北海道	札幌市	QQQQQ
贈り主お名前	SSSSS		

配送可能な加盟店は以下の通りです。

戻る

【図8】

検索結果は以下の通りです。

受注店	制作配送店	お届け先	制作内容	お届け日時	ステータス	届日等
xxxx花店	花のxxxx	東京都新宿区	胡蝶蘭	4月1日9時	配達完了	<input type="button" value="詳細"/> <input type="button" value="変更"/>
xxxx花店	yyy花店	東京都新宿区	バラ	4月2日9時	受注完了	<input type="button" value="詳細"/> <input type="button" value="変更"/>
xxxx花店	花のxxxx	東京都豊島区	胡蝶蘭	3月21日9時	不在	<input type="button" value="詳細"/> <input type="button" value="変更"/>
● ●						

次の10件を表示

B
↑

【図9】

配達ステータスを下記の通りに変更します。よろしいですか？

受注店	制作配送店	お届け先	制作内容	お届け日時	ステータス	届日等
xxx花店	××花店	東京都新宿区	バラ	4月2日9時	受注完了	04/15
xxxx花店	花のxxx	東京都豊島区	胡蝶蘭	3月21日9時	不在	04/22

確認
戻る

【図10】

顧客ID *	xxxxxxxx	東京都 ▶	北区 ▶	xxxxx
住所	aaaaaa			
お名前	xxxxxx-xxxx			
ご自宅電話番号 *				
⋮				
性別	<input checked="" type="radio"/> 男	<input type="radio"/> 女		
年齢	xx 歳			
生年月日	xxxx 年 xx 月 xx 日			
<input type="button" value="変更"/> <input type="button" value="戻る"/> <input type="button" value="市区町村一覧表示"/> <input type="button" value="削除"/>				

【図11】

検索結果は以下の通りです。

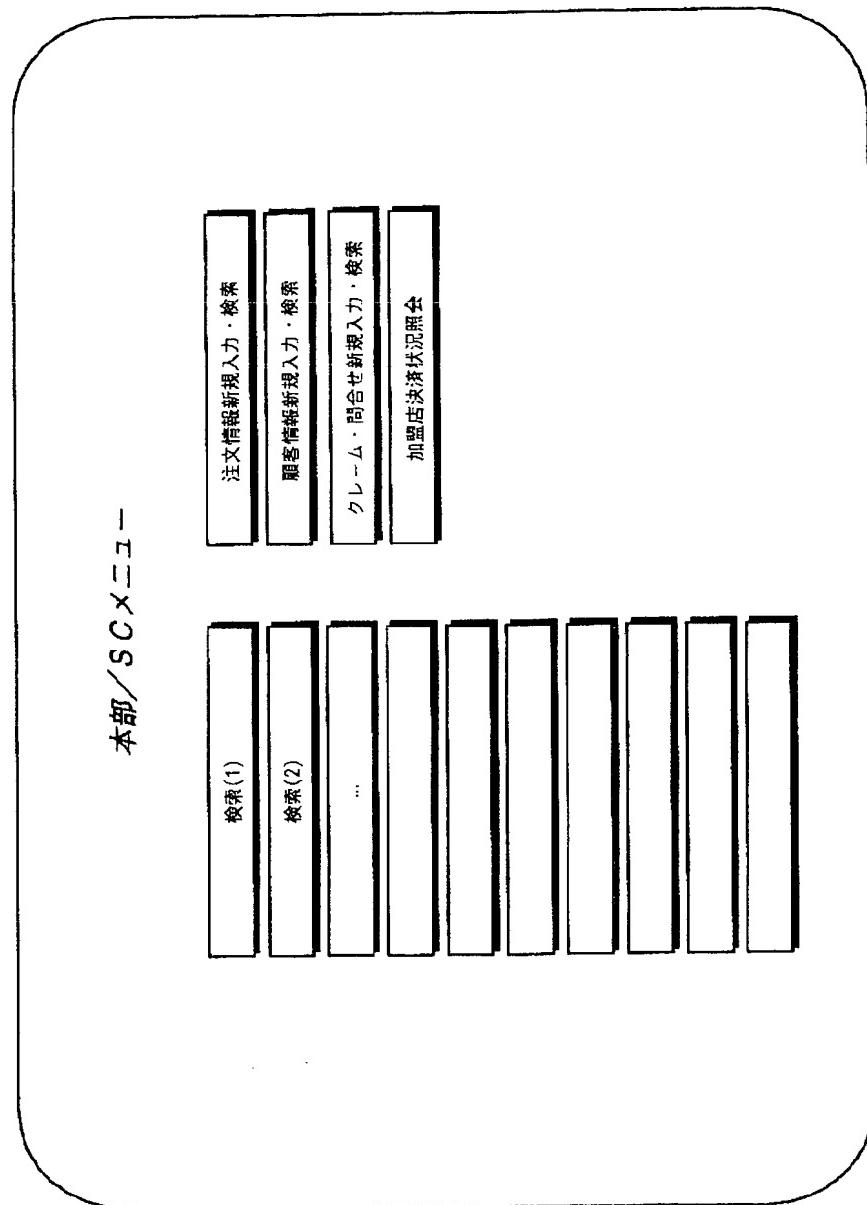
顧客ID	顧客名	ご利用店名	自宅住所	電話番号
A00324	aaaaaaaa	bbbbbbbb	ccccccc	xx-xxxx-xxx
		...		

● ● ●

次の10件を表示

戻る

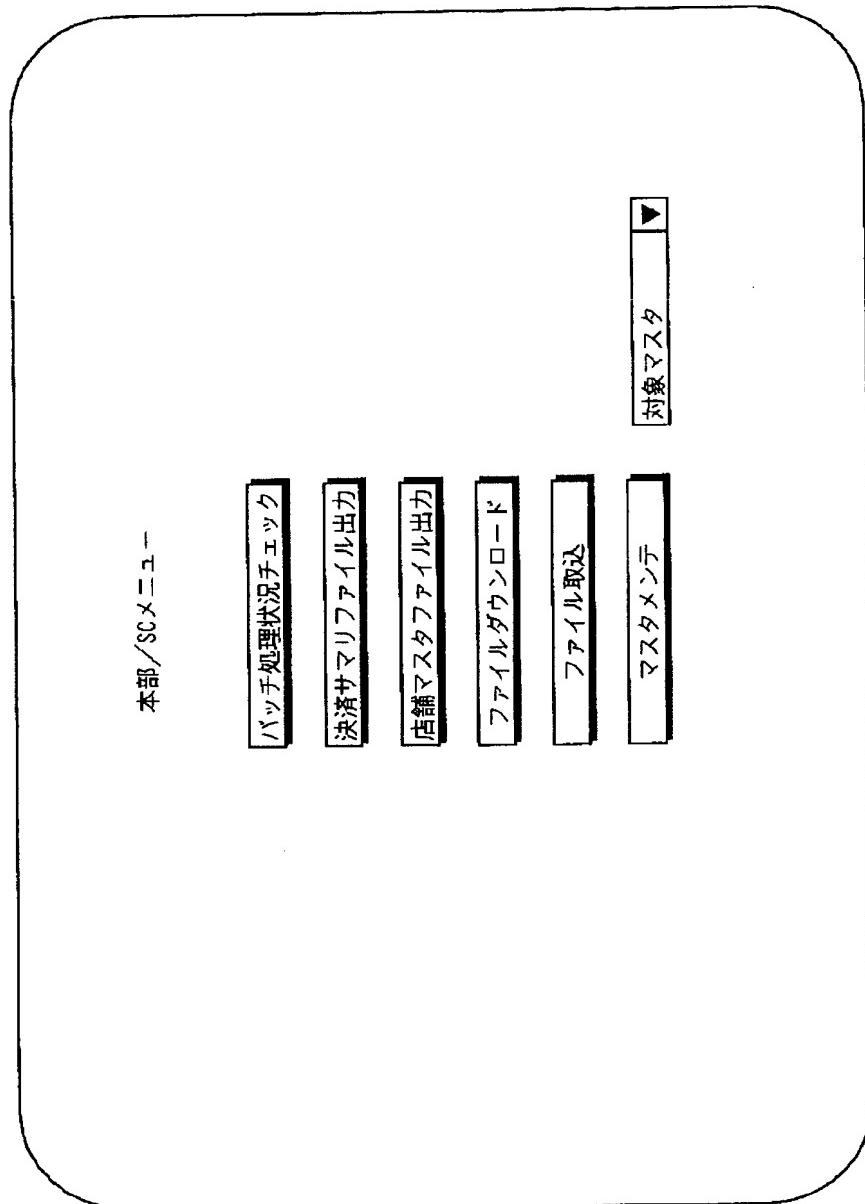
【図12】



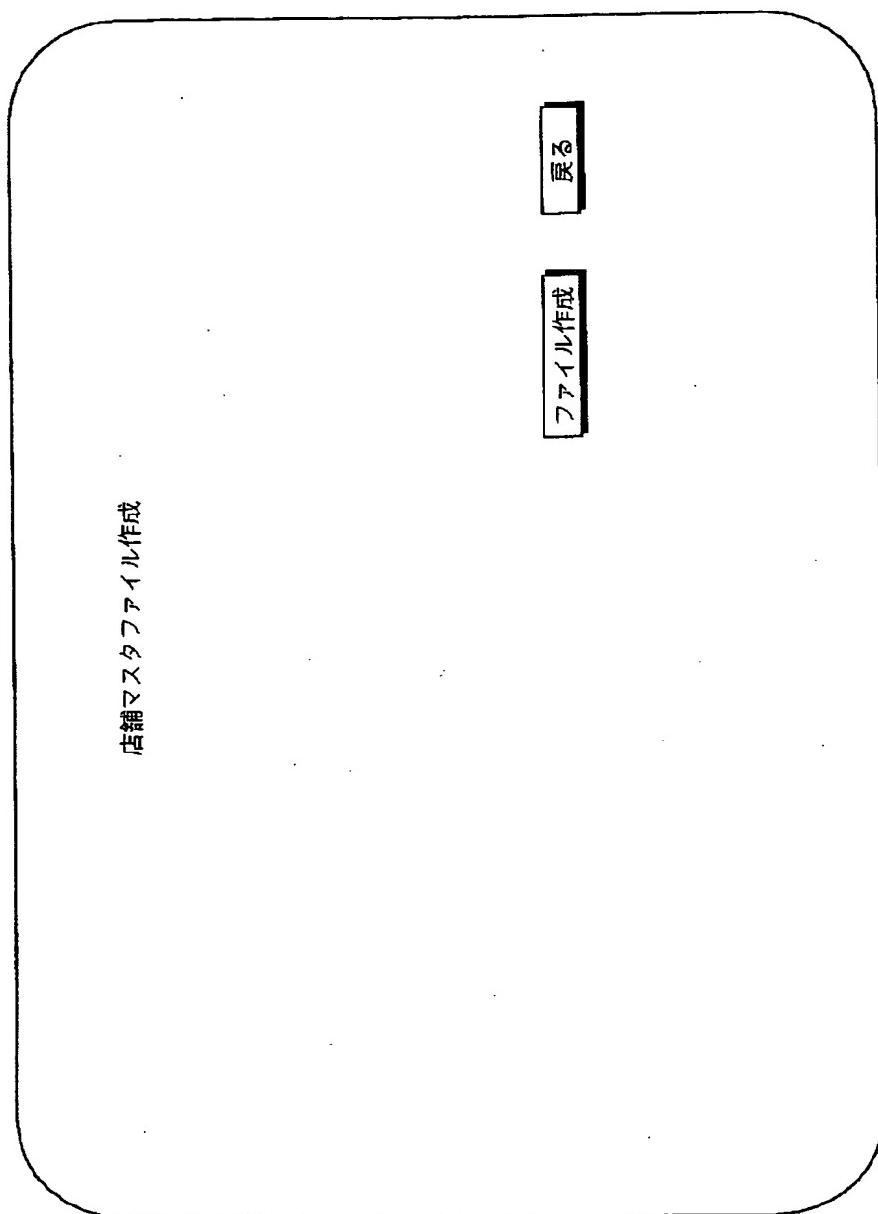
【図13】

<u>SHOPコード</u> *	<input type="text" value="xxxxxx"/>	<u>振込先銀行名</u>	<input type="text" value="xxx"/> 銀行 <input type="checkbox"/> 西麻布 <input type="checkbox"/> 支店
<u>企業名</u>	<input type="text" value="XX花店"/>	<u>銀行コード</u> *	<input type="text" value="xxxxxxxx"/>
<u>郵便番号</u>	<input type="text" value="xxx-xxxx"/>	<u>口座種別</u> *	<input checked="" type="radio"/> 指定なし <input type="radio"/> 普通 <input type="radio"/> 当座
<u>都道府県</u>	<input type="text" value="東京都"/> ▶	<u>口座番号</u> *	<input type="text" value="xxxxxxxx"/>
<u>住所</u> *	<input type="text" value="港区六本木xxxx"/>	<u>口座名義人</u> *	<input type="text" value="xxxxxxxx"/>
<u>電話番号</u>	<input type="text" value="xx-xxxx-xxxx"/>	<u>配達可能エリア</u> *	<input type="text" value="東京都"/>
<u>FAX番号</u>	<input type="text" value="xx-xxxx-xxxx"/>	<u>作成可能用途</u> *	<input type="text" value="アレンジ"/>
<u>担当者名</u>	<input type="text" value="xxxx"/>	<u>決済ステータス</u>	<input type="text" value="未取なし"/> ▶
<u>c-mailアドレス</u>	<input type="text" value="xxx@xxx.xxx.xxx"/>	<u>SHOPサイトのURL</u>	<input type="text" value="http://xxx.yyy.zzz"/>
<u>画像格納用URL</u>	<input type="text" value="/xxxxx/"/>	<u>配送不可日</u> *	<input type="checkbox"/> 2000年 04月 13日 ~ 2000年 04月 20日
<u>SHOPコード</u> *	<input type="text" value="xxxxxx"/>	<u>受注不可日</u> *	<input type="checkbox"/> 2000年 04月 13日 ~ 2000年 04月 20日
<u>登録日</u>	<input type="checkbox"/> 月 <input type="checkbox"/> 火 <input type="checkbox"/> 水 <input type="checkbox"/> 木 <input type="checkbox"/> 金 <input type="checkbox"/> 土 <input type="checkbox"/> 日	<u>定休日</u>	<input type="checkbox"/> 登録 <input type="checkbox"/> 検索 <input type="checkbox"/> メニュー

【図14】



【図15】

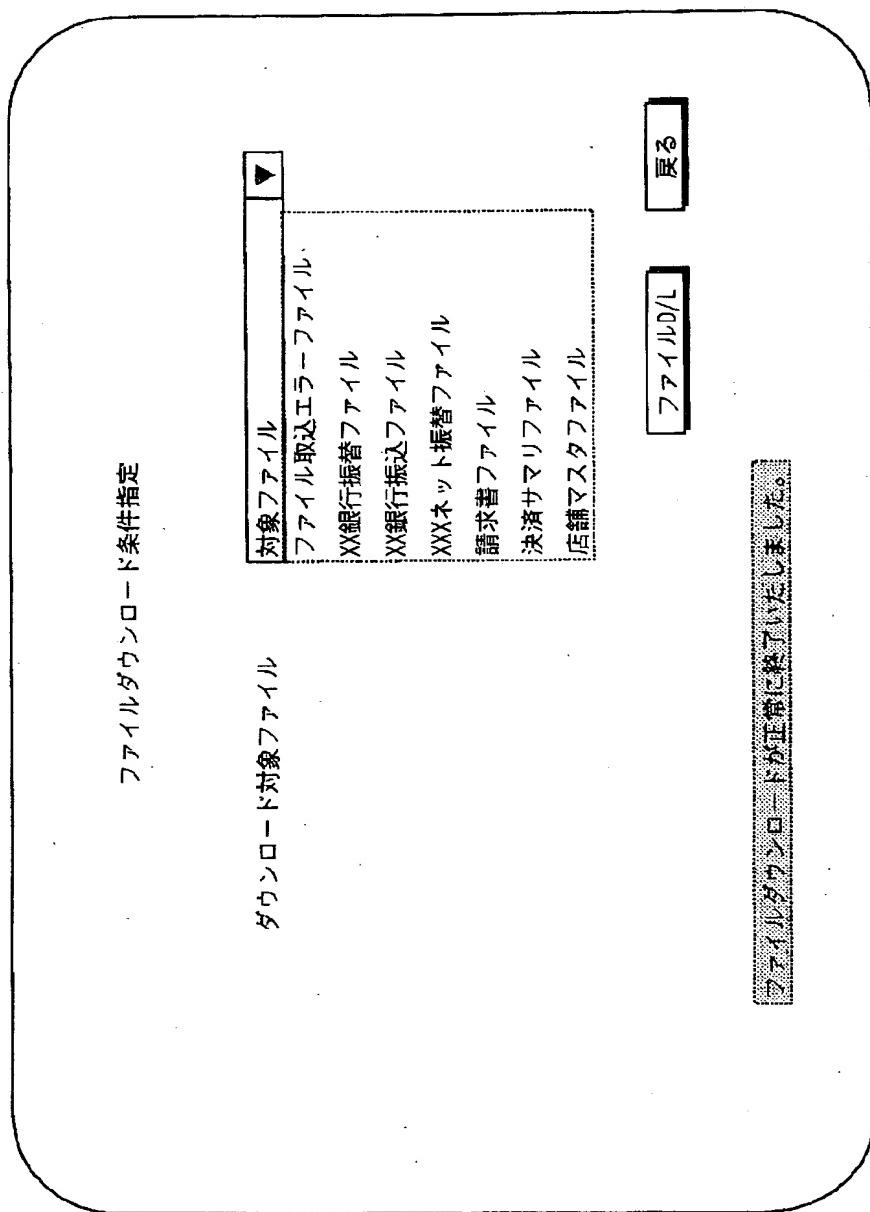


【図16】

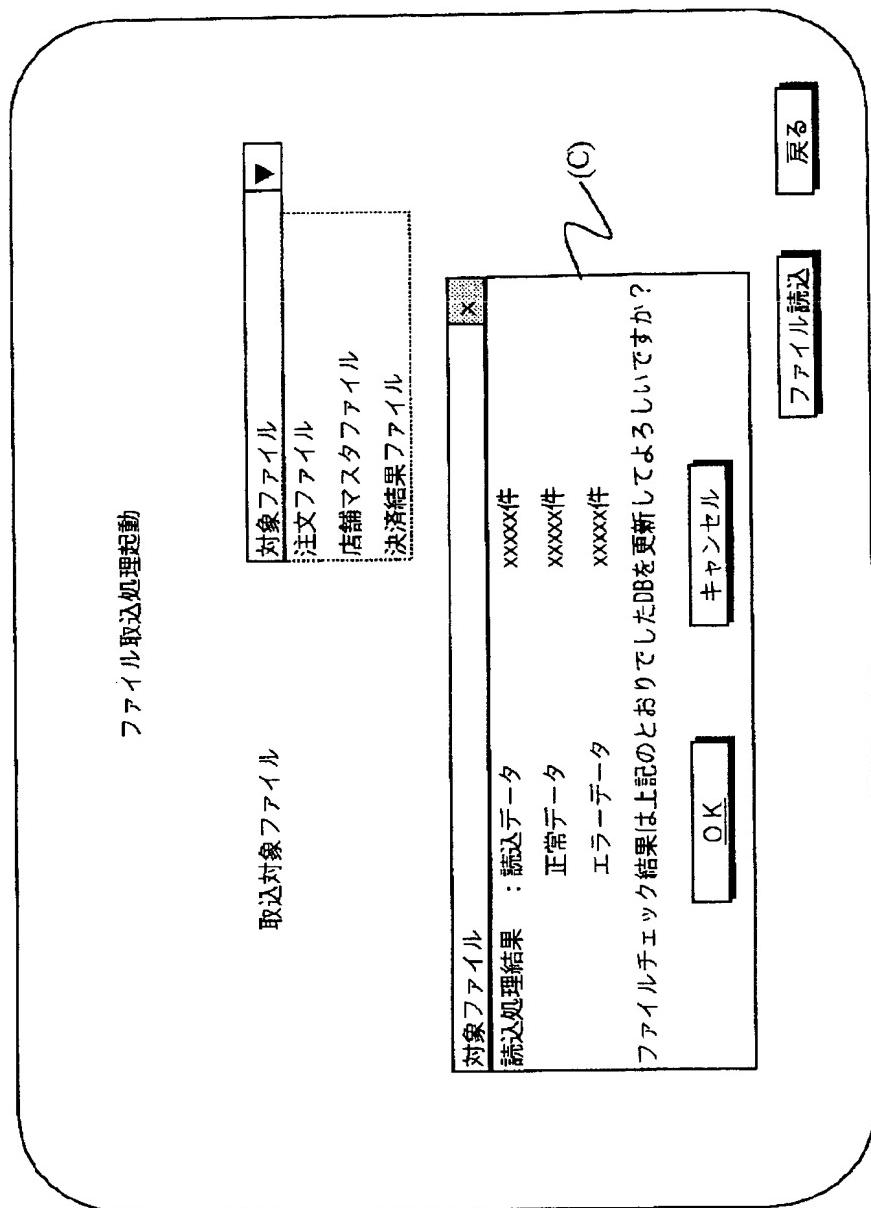
処理内容	開始日時	終了時間	処理状況
締め処理	2001/04/15 02:34:56	2001/03/15 02:40:56	正常終了
締め処理	2001/03/15 02:34:56	2001/03/15 02:40:56	正常終了
締め処理	2001/02/15 02:34:56	2001/02/15 02:40:56	処理対象データなし
締め処理	2001/01/15 02:34:56	2001/01/15 02:40:56	正常終了
未収処理	2000/12/31 00:34:56	2000/12/30 00:40:56	正常終了
締め処理	2000/12/15 02:34:56	2000/11/15 02:40:56	正常終了
未収処理	2000/11/30 00:34:56	2000/11/30 00:40:56	正常終了
締め処理	2000/11/15 02:34:56	2000/11/15 02:40:56	正常終了

戻る

【図17】



【図18】



【図19】

本部決済サマリ条件入力

FROM : 年 月

TO : 年 月

【図20】

クレーム番号	000123	受注店コード	009 B43
店舗コード	445566	届け先住所	東京都 新宿区 西新宿 xxxx
注文番号	12345678	届け先お名前	xxxxxx
クレーム報告者名カナ	99987766	贈り主住所	北海道 札幌市西区 xxxx
クレーム報告者名	xxx xxxx	贈り主お名前	xxxxxx
顧客名	xxxxxx	筆耕内容	おめでとうございます。 がんばってください。
クレーム日付	2000/09/30	形態コード	51
クレーム方法	電話	お届け希望日時	12月 11日 17時頃
クレームもど電話番号	xx-xxxx-xxxx	制作配送店コード	A0098 制作配送店指定希望あり
クレームもどFAX番号	xx-xxxx-xxxx	ステータス	配送完了
クレーム内容	花枯れ		
回答	再配達		
対応状況	対応中		
優先度	高い		
<input type="checkbox"/> 確認 <input type="checkbox"/> 注文変更 <input type="checkbox"/> 戻る			

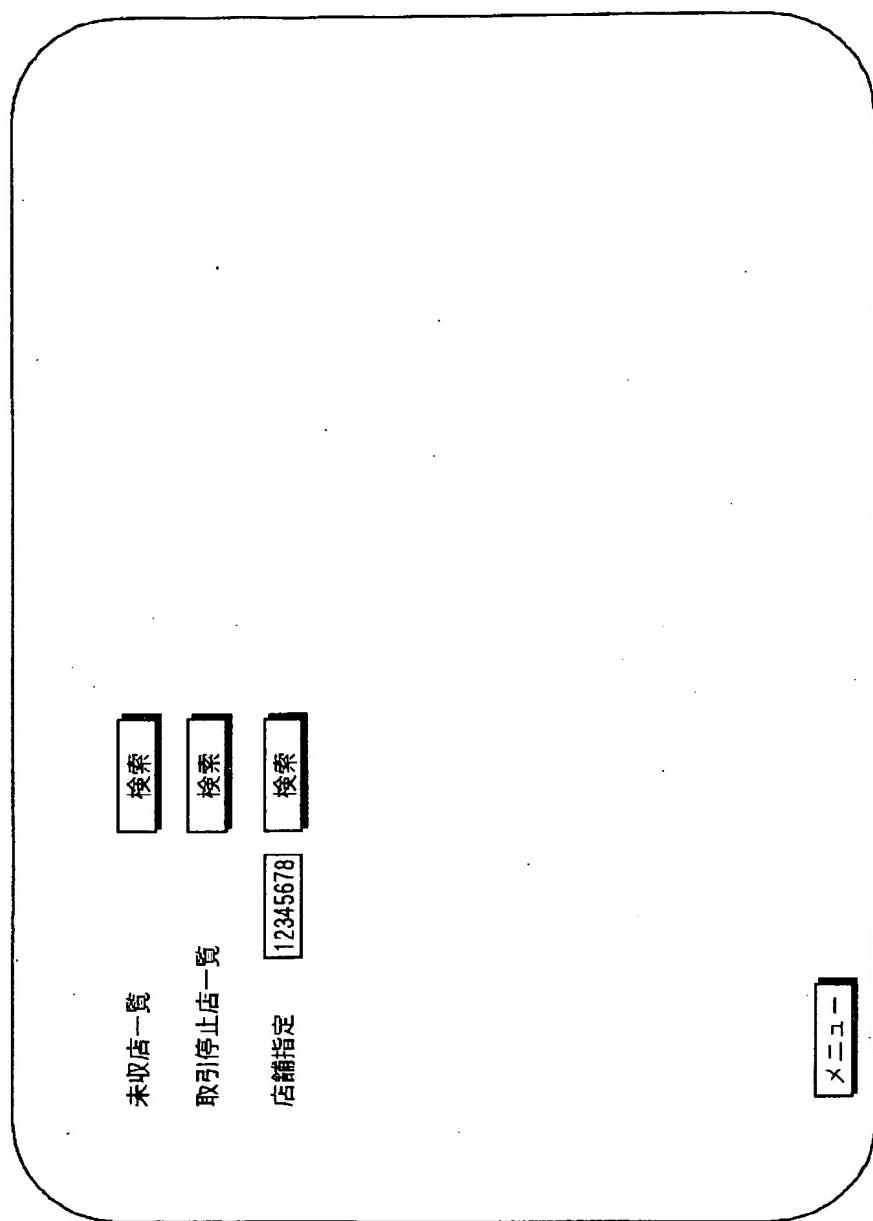
【図21】

クレーム問合せ一覧表示						
クレーム番号	店舗コード	注文番号	顧客ID	クレーム日付	クレーム内容	対応状況
000123	445566	12345678	99887766	2000/09/30	花枯れ	<input type="button" value="対応中"/> <input type="button" value="▼"/> <input type="button" value="詳細"/> <input type="button" value="変更"/>
000128	445566	12345679	77776543	2000/09/30	花枯れ	<input type="button" value="対応中"/> <input type="button" value="▼"/> <input type="button" value="詳細"/> <input type="button" value="変更"/>

【図22】

ステータスを下記の通りに変更します。よろしいですか？						
クレーム番号	店舗コード	注文番号	顧客ID	クレーム日付	クレーム内容	対応状況
000123	45566	12345678	99887766	2000/09/30	花枯れ	対応中
000128	45566	12345679	77776543	2000/09/30	花枯れ	対応中

【図23】



【図24】

店舗コード	12345678	店舗名	AAA店	2000年10月	前月末収金	1,000
月日	注文番号	商品コード		売掛金		
10/01	12345678	12345678		12,000		
10/03	22334455	11112222		5,000		
			小計	17,000		
月日	注文番号	商品コード		買掛金		
10/02	12345678	12345678		4,000		
10/05	22334455	11112222		10,000		
			小計	14,000		
月日	注文番号	商品コード		その他買掛金		
10/03	99991111			2,000		
10/04	99992222			8,000		
			小計	10,000		
			合計	-7,000		
入金／支払日	00/11/16					
					戻る	

【图25】

店舗コード	12345678	店舗名	AAA店	取引ステータス	受注トップ	▼	<input type="button" value="変更"/>
年月	売掛金	買掛金	相殺金額	入金日	<input type="button" value="詳細"/>	<input type="button" value="詳細"/>	<input type="button" value="変更"/>
2001/04	12,5000	8,5000	40,000	<input type="button" value=""/>	<input type="button" value="詳細"/>	<input type="button" value="詳細"/>	<input type="button" value="変更"/>
2001/03	50,000	60,000	-10,000	<input type="button" value=""/>	<input type="button" value="詳細"/>	<input type="button" value="詳細"/>	<input type="button" value="変更"/>
2000/10	15,000	10,000	5,000	2000/11/16	<input type="button" value="詳細"/>	<input type="button" value="詳細"/>	<input type="button" value="変更"/>
2000/09	100,000	120,000	-20,000	2000/10/16	<input type="button" value="詳細"/>	<input type="button" value="詳細"/>	<input type="button" value="変更"/>
未取カウント	3						

【図26】

店舗コード	店舗名	取引ステータス	
12345678	A A A 店	受注トップ	<input type="button" value="詳細"/>
22233344	B B B 店	受注トップ	<input type="button" value="詳細"/>
65559999	C C C 店	受注トップ	<input type="button" value="詳細"/>

【図27】

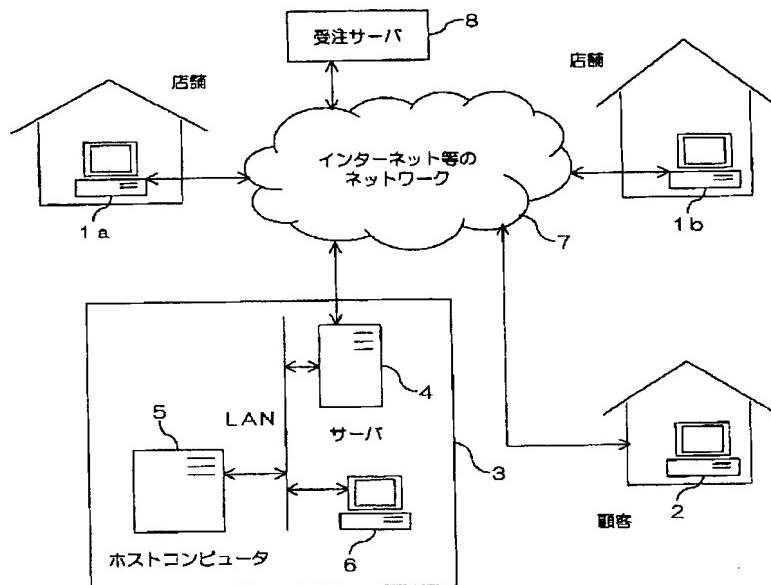
配送可能な加盟店は以下の通りです。

戻る

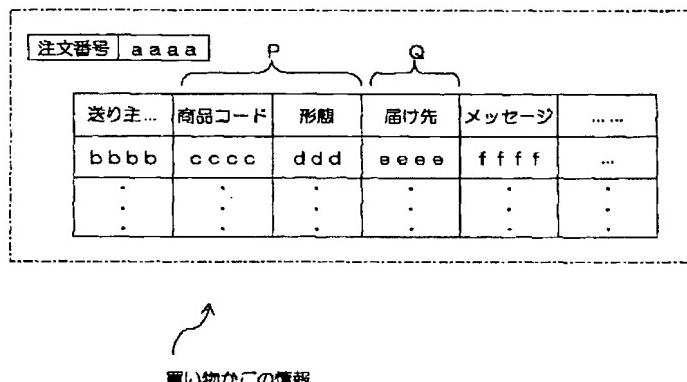
店舗名	所在地	得意分野	優遇の内容	店舗選択・登録
X 生花店	新宿区XXXX	アレンジ	持ち込み料なし	店舗選択・登録
Y フローリスト上	豊島区XXXX	鉢物	持ち込み料××円	店舗選択・登録
Z 花のZZ	新宿区XXXX	仙花	持ち込み可	店舗選択・登録

受注店コード	NNNN
届け先住所	東京都 新宿区 PPPPP
届け先お名前	XXホール
顧客(贈り主)ID	A23224
贈り主住所	北海道 札幌市 QQQQQ
贈り主お名前	SSSSS

【図28】



【図29】



フロントページの続き

(51) Int.CI.⁷
G O 6 F 17/60識別記号
Z E CF I
G O 6 F 17/60「マコード」(参考)
Z E C